

## *Samenwerkende MEE organisaties Noord-Brabant en Limburg*

### **KLACHTENREGLEMENT EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE t.b.v. MEE West-Brabant, MEE regio Tilburg, MEE regio 's-Hertogenbosch, MEE Noordoost Brabant, MEE Zuidoost-Brabant, MEE Noord en Midden Limburg, MEE Zuid-Limburg, MEE Brabant Noord**

#### **Artikel 1: Begripsbepalingen**

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde wordt verstaan onder:

- a. De raad van toezicht: het orgaan dat in de instellingsstatuten van de betreffende MEE-organisatie is aangewezen als toezichthoudend orgaan.
- b. De raad van bestuur: het orgaan/de perso(n)en dat (die) in de instellingsstatuten van de betreffende MEE organisatie is (zijn) aangewezen als belast met het bestuur en de dagelijkse leiding; hierna te noemen 'directie'.
- c. MEE: de betreffende MEE organisatie in Noord-Brabant en Limburg.
- d. De commissie: de klachtencommissie, ingesteld door de gezamenlijke besturen van de aangesloten MEE organisaties.
- e. De klacht: elk naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen van medewerkers van MEE, vrijwilligers die werken onder verantwoordelijkheid van MEE of van MEE als organisatie.

Toepassing van dit reglement is mogelijk indien het bezwaar schriftelijk, of desnoods mondeling, ter kennis is gebracht van MEE.

- f. De klager: degene die een klacht indient. Dit kan zijn de cliënt of – indien hij daartoe zelf niet in staat is – zijn wettelijke vertegenwoordiger (dat wil zeggen: zijn mentor of curator, of indien hij minderjarig is zijn ouder of voogd), een schriftelijk gemachtigde, een ouder, kind, broer of zus. Wanneer de cliënt is overleden, kunnen nabestaanden in de ruimste zin van het woord, nog een klacht indienen.

Een klacht kan ook worden ingediend door een van de personen, behorend tot de groep zoals genoemd in de tweede volzin van dit lid. Deze heeft een eigen klachtrecht, indien hij betrokken is bij de dienstverlening van de MEE organisatie aan de cliënt.

- g. De aangeklaagde: de medewerker, werkzaam bij MEE, tegen wie de klacht zich richt; de vrijwilliger, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van MEE, tegen wie de klacht zich richt, of MEE als organisatie.

#### **Artikel 2: Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie**

**Lid 1** Een onafhankelijke commissie is belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.

**Lid 2** De commissieleden worden benoemd, geschorst en ontslagen door de gezamenlijke besturen van de aangesloten MEE organisaties.

**Lid 3** De klachtencommissie zal bestaan uit tenminste twee leden en een voorzitter, te weten:

- - een lid namens de MEE organisaties
- - een lid namens de cliënten
- - voorzitter vanuit advocatenkantoor Bredo
- – vanuit ieder van deze geledingen wordt zorg gedragen voor de beschikbaarheid van een schaduwlid.

De commissie behandelt in deze samenstelling de klacht.

Alle leden treden op zonder last of ruggespraak.

Geen van de leden mag een directe binding hebben met een van de betreffende MEE organisaties in de zin van een lidmaatschap van de raad van bestuur of de raad van toezicht, of in de zin van een dienstverband met of werkzaam als vrijwilliger van een van de MEE organisaties.

**Lid 4** De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn eenmaal herbenoembaar.

**Lid 5** De voorzitter draagt zorg voor een plaatsvervangend voorzitter; de leden hebben ieder een vervanger die is aangesteld als vervangend lid van de commissie (schaduwlid; zie art.2 lid 3).

**Lid 6** Ter ondersteuning van de commissie draagt de voorzitter zorg voor het beschikbaar zijn van secretariële ondersteuning.

**Lid 7** Het lidmaatschap van de commissie eindigt:

- a. door het aflopen van de benoemingstermijn (lid 4);
- b. door overlijden;
- c. door terugtreden;
- d. indien het desbetreffende commissielid een directe binding krijgt met MEE, in de zin van een lidmaatschap van de raad van bestuur of de raad van toezicht, of in de zin van een dienstverband met of werkzaam als vrijwilliger van MEE;
- e. door opzegging door de gezamenlijke besturen van de aangesloten MEE organisaties (zie art. 2 lid 2), ingeval er bij het commissielid sprake is van verwaarlozing van de taak of wegens andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

### **Artikel 3: Verschoningsrecht**

**Lid 1** Een lid van de commissie zal zich van deelneming aan de behandeling van een klacht onthouden indien hij in een nauwe relatie tot de klager of beklagde staat. Onder nauwe relatie wordt in dit verband in ieder geval verstaan: het zijn van familielid, echtgenoot of levensgezel.

**Lid 2** Ook kan een lid van de commissie zich verschonen indien hij van oordeel is dat zijn betrokkenheid bij de klacht een onafhankelijke beoordeling in de weg kan staan.

**Lid 3** Een lid van de commissie kan zich verschonen indien hij niet gedurende de gehele periode van de klachtbehandeling beschikbaar is, ongeacht de reden van deze niet-beschikbaarheid.

### **Artikel 4: Indienen en behandelen van een klacht**

**Lid 1** Een klacht wordt bij voorkeur schriftelijk aan de commissie voorgelegd.

Indien het de cliënt zelf onmogelijk is de klacht op schrift te stellen, zal MEE voorzien in ondersteuning van de cliënt om de klacht op schrift te stellen.

Het adres van de commissie is:  
Klachtencommissie MEE stichtingen Brabant en Limburg  
Postbus 133  
5056 ZJ Berkel Enscht  
[klachtencommissie@ziggo.nl](mailto:klachtencommissie@ziggo.nl)

De klachtencommissie toetst of de klager door MEE voldoende ondersteund is bij het indienen en (nader) formuleren van de klacht. Indien de ondersteuning naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende is geweest, verwijst de klachtencommissie klager voor begeleiding naar de vertrouwenspersoon van de betreffende MEE organisatie. Ondersteuning bij het indienen en (nader) formuleren van de klacht dient in het voortraject plaats te vinden.

**Lid 2** De ontvangst van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen tien werkdagen schriftelijk bevestigd. Voorts wordt melding gemaakt van de verdere procedure.

**Lid 3** Bij de schriftelijke bevestiging zal klager, expliciet en nadrukkelijk, worden meegedeeld dat alle voor de klacht relevante bescheiden, waaronder ook vertrouwelijke stukken, door de commissie kunnen worden ingezien, tenzij klager zich daartegen verzet. Het verzet moet per omgaande, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de bevestiging worden aangetekend. Verzet kan een goede beoordeling en een adequate behandeling van de klacht door de commissie bemoeilijken.

**Lid 4** Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de commissie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht, mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Voorts wordt melding gemaakt van de verdere procedure.

**Lid 5** Indien de voorzitter is verhinderd, treedt de plaatsvervangend voorzitter als voorzitter op.

**Lid 6** De commissie kan een ieder binnen MEE, medewerkers zowel als vrijwilligers, verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke of andere plicht tot geheimhouding.

Het binnen MEE geldende privacyreglement is van toepassing. Hiervan kan naar het oordeel van de commissie worden afgeweken, indien dit in het belang is van een adequate en goede beoordeling van de klacht.

**Lid 7** De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.

**Lid 8** Elk lid van de commissie en voorts een ieder die bij de afhandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hem bij de behandeling van een klacht ter kennis zijn gekomen.

**Lid 9** De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens behandeling van de klacht, desgewenst en voor eigen rekening en verantwoording, laten bijstaan door personen die door henzelf zijn aangewezen.

#### **Artikel 5: Hoorzitting**

**Lid 1** De commissie bepaalt of klager en de aangeklaagde in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. De plaats van horing is gelegen in de nabijheid van de woonplaats van de klager

**Lid 2** In geval de commissie besluit tot het doen geven van mondelinge toelichtingen door partijen, stelt zij de datum vast waarop klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden gehoord.

**Lid 3** Op verzoek van de klager of de aangeklaagde kan het horen door de commissie apart van elkaar plaatsvinden. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden.

**Lid 4** Via een schriftelijk verslag op hoofdlijnen wordt door het secretariaat de inhoud van het besprokene vastgelegd en zo spoedig mogelijk aan partijen voor commentaar voorgelegd. Partijen kunnen binnen tien werkdagen na ontvangst van het verslag hun opmerkingen aan de commissie kenbaar maken.

Indien de cliënt moeite heeft met het lezen van het verslag, het begrijpen ervan en/of het kenbaar maken van opmerkingen daarop, zal MEE hiervoor voorzien in ondersteuning van de cliënt.

De commissie stelt het verslag vast: opmerkingen van partijen bij het verslag worden als bijlage(n) aan het verslag toegevoegd. Het verslag met bijlage(n) vormt de basis voor het oordeel van de commissie over de klachtafhandeling.

#### **Artikel 6: Niet behandelen van klachten**

**Lid 1** Een klacht wordt niet – verder – behandeld, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.

**Lid 2** Een klacht wordt uitsluitend in behandeling genomen, indien:

- sprake is van een klacht volgens art. 1 lid f;
- de behandeling van de klacht is afgerond volgens de interne klachtenregeling van MEE;
- de behandeling van de klacht niet conform de termijn van de interne klachtenregeling van MEE plaatsvindt;
- geen (gehele of gedeeltelijke) samenloop plaatsvindt met een civielrechtelijke of strafrechtelijke procedure, waarin ofwel sprake is van gelijke klager ofwel van gelijke aangeklaagde. Indien een klacht in behandeling is genomen door de klachtencommissie, beëindigt zij haar werkzaamheden zodra de klacht ook (geheel of gedeeltelijk) wordt voorgelegd aan de civiele of strafrechter.  
Van de samenloop in de in dit artikel bedoelde zin is sprake, indien klager van de klachtencommissie eenzelfde uitspraak verlangt als hij de civiele rechter heeft voorgelegd of indien zijn klacht gelijk is aan de vordering van het openbaar ministerie (OM).

In uitzonderlijke gevallen kunnen klachten, naar het oordeel van de klachtencommissie, direct bij de klachtencommissie aanhangig worden gemaakt.

**Lid 3** De commissie kan de klacht ook buiten behandeling laten, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

**Lid 4** Van het buiten behandeling laten van een klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen zes weken na indienen van de klacht, mededeling gedaan aan de klager, de aangeklaagde en MEE.

**Lid 5** De commissie heeft de bevoegdheid een klager door te verwijzen naar een andere instantie die naar het oordeel van de commissie een meer geëigende klachtenbehandeling of rechtsgang kan bieden.

**Lid 6** MEE draagt er zorg voor dat de klachten die op grond van de bepalingen uit dit artikel buiten behandeling worden gelaten, op een systematische en inzichtelijke manier worden geregistreerd. In de registratie wordt tevens de grond van het niet in behandeling nemen vermeld, zonedig voorzien van een korte toelichting.

#### **Artikel 7: Oordeel van de commissie**

**Lid 1** Tenzij artikel 6 is toegepast, stelt de commissie binnen maximaal 10 weken na de indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed klager, aangeklaagde en MEE in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De commissie kan hierbij aanbevelingen doen.

Indien de commissie afwijkt van deze termijn, doet zij daarvan binnen de termijn van 10 weken en met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

De klachtencommissie geeft een advies over de eventuele noodzaak de klager te begeleiden naar aanleiding van de uitspraak die de klachtencommissie doet. De klachtencommissie verwijst klager voor begeleiding naar de betrokken MEE.

**Lid 2** De commissie is niet bevoegd een klacht in behandeling te nemen die gericht is op schadevergoeding. Deze klacht wordt voor een eventuele civielrechtelijke procedure doorverwezen naar de directie van de betreffende MEE organisatie.

**Lid 3** Een afschrift van het oordeel van de commissie wordt terstond gezonden aan klager, aan betrokken cliënt indien deze niet de klager was, aangeklaagde en aan de raad van bestuur van MEE.

#### **Artikel 8: Standpunt MEE**

**Lid 1** In geval van een klacht waarover de commissie heeft geoordeeld, deelt MEE aan klager en commissie zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na het uitbrengen van het oordeel van de commissie, schriftelijk mede welke maatregelen zij naar aanleiding van dat oordeel en de daarin opgenomen aanbevelingen zal nemen. Bij afwijking van deze termijn deelt MEE dit met redenen omkleed mee aan klager en commissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het standpunt aan hen kenbaar zal worden gemaakt.

MEE is gehouden om het oordeel van de commissie over te nemen. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan zij hiervan afwijken. Zij dient hiervoor zwaarwichtige redenen aan te voeren en is gehouden om, alvorens een van het oordeel afwijkende beslissing te nemen, de commissie te horen.

De aanbevelingen van de commissie zijn niet bindend; MEE kan hierover een eigenstandige beslissing nemen.

**Lid 2** Een afschrift van de beslissing wordt terstond gezonden aan klager, aan betrokken cliënt indien deze niet de klager was, aan aangeklaagde en aan de raad van toezicht van MEE. Indien MEE afwijkt van het oordeel van de klachtencommissie en de daarin opgenomen aanbevelingen, dient zij haar beslissing met redenen omkleed kenbaar te maken aan de klager, de betrokken cliënt indien deze niet de klager was, de aangeklaagde, de raad van toezicht en de commissie.

#### **Artikel 9: Andere wijzen van klagen**

Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de burgerlijke rechter of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

#### **Artikel 10: Kosten klachtencommissie**

De door de commissie redelijkerwijs gemaakte kosten in verband met de behandeling van de klachten komen voor rekening van de betreffende MEE organisatie. Onafhankelijk van het oordeel van de commissie over de ingediende klacht kan zij MEE adviseren de klager te compenseren voor

door deze in redelijkheid gemaakte reiskosten in het kader van de behandeling van de klacht; zulks naar het oordeel van de commissie.

#### **Artikel 11: Jaarverslag klachtencommissie**

De commissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de gezamenlijke besturen van de aangesloten MEE organisaties.

#### **Artikel 12: Reglement klachtencommissie openbaar**

Dit reglement wordt binnen tien dagen nadat het is vastgesteld, openbaar gemaakt op een wijze die binnen MEE gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend.

In de cliënteninformatiebrochures wordt het bestaan van het reglement gemeld, alsmede dat het op eerste verzoek voor cliënten en andere geïnteresseerden beschikbaar wordt gesteld.

#### **Artikel 13: Vaststelling en wijziging reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de gezamenlijke besturen van de aangesloten MEE organisaties, nadat de commissie en de cliëntenraden van de betreffende MEE organisaties (verzwaard adviesrecht) om advies is gevraagd.

#### **Artikel 14: Toezicht**

De gezamenlijke besturen van de aangesloten MEE organisaties zien er op toe dat de commissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

#### **Artikel 15: Werking**

Dit reglement treedt in werking per 1 januari 2019.