



**Provinciale Klachtencommissie MEE Zuid-Holland**

**Provinciale klachtenregeling -MEE Rotterdam-Rijnmond,  
en MEE Plus groep,  
te noemen MEE Organisaties in Zuid-Holland**

Vastgesteld 1 januari 2021

## Inhoud:

Artikel 1. Inleidende bepalingen.....	4
Lid 1.1 .....	4
Lid 1.2 .....	4
Lid 1.3 .....	4
Lid 1.4 .....	4
Lid 1.5 .....	4
Lid 1.6 .....	4
Lid 1.7 .....	4
Artikel 2 Bemiddeling .....	5
Lid 2.1 .....	5
Lid 2.2 .....	5
Lid 2.3 .....	5
Lid 2.4 .....	5
Lid 2.5 .....	5
Lid 2.6 .....	5
Artikel 3 Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden klachtencommissie .....	5
Lid 3.1 .....	5
Lid 3.2 .....	5
Lid 3.3 .....	5
Lid 3.4 .....	5
Lid 3.5 .....	6
Lid 3.6 .....	6
Lid 3.7 .....	6
Artikel 4 Verschoningsrecht .....	6
Lid 4.1 .....	6
Lid 4.2 .....	6
Artikel 5 Indienen en behandelen van de klacht.....	7
Lid 5.1 .....	7
Lid 5.2 .....	7
Lid 5.3 .....	7
Lid 5.4 .....	7
Lid 5.5 .....	7
Lid 5.6 .....	7
Lid 5.7 .....	7
Lid 5.8 .....	7
Lid 5.9 .....	8
Artikel 6 Niet in behandeling nemen van de klacht.....	8
Lid 6.1 .....	8
Lid 6.2 .....	8
Lid 6.3 .....	8
Lid 6.4 .....	8
Artikel 7 Uitspraak Klachtencommissie .....	8
Lid 7.1 .....	8
Lid 7.2 .....	8
Lid 7.3 .....	8
Artikel 8 Afhandeling klacht (uitspraak klachtencommissie).....	9
Lid 8.1 .....	9
Lid 8.2 .....	9

OVERIGE BEPALINGEN.....	9
Artikel 9: Overige mogelijkheden indienen klacht.....	9
Artikel 10: Gemaakte kosten door leden klachtencommissie bij klachtbehandeling .....	9
Artikel 11: Jaarverslag van de werkzaamheden klachtencommissie.....	9
Artikel 12: Openbaarmaking Klachtenregeling .....	9
Artikel 13 Vaststelling en wijziging Reglement .....	10
Lid 13.1 .....	10
Lid 13.2 .....	10
Artikel 14: Facilitering MEE organisaties aan Provinciale Klachtencommissie MEE organisaties in Zuid-Holland .....	10
Artikel 15: In werking treding.....	10

## **Artikel 1. Inleidende bepalingen**

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

### **Lid 1.1**

De Raad van Toezicht: het orgaan dat in de instellingsstatuten is aangewezen als toezichthoudend orgaan.

### **Lid 1.2**

Het bestuur: het orgaan dat in de instellingsstatuten is aangewezen als bestuursorgaan.

### **Lid 1.3**

De commissie: de klachtencommissie, ingesteld door het bestuur van MEE of de besturen van MEE organisaties die een gemeenschappelijk commissie hebben ingesteld.

### **Lid 1.4**

De klacht: elk naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen van medewerkers van de MEE organisaties of van de MEE organisatie zelf.

### **Toelichting:**

*Een gedraging kan zijn een handelen en het nemen van besluiten met gevolg voor de cliënt, maar ook het nalaten hiervan.*

### **Lid 1.5**

De klager: degene die een klacht indient. Dit kan zijn de cliënt of -indien hij daartoe zelf niet in staat is- namens hem zijn wettelijke vertegenwoordiger (d.w.z. 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 ander lid van het systeem waartoe de cliënt behoort. Deze heeft een eigen klachtrecht, indien hij betrokken is bij de ondersteuning van MEE organisaties aan de cliënt.

### **Toelichting:**

*Met het introduceren van een brede kring van klachtgerechtigden wordt geen enkele cliënt het klachtrecht ontnomen, mocht hij daar zelf niet meer toe in staat zijn. Heel duidelijk is hier het klachtrecht in zoverre beperkt dat anderen dan de cliënt slechts een zelfstandig klachtrecht hebben, indien zij betrokken zijn - geweest - bij de ondersteuning aan de cliënt.*

### **Lid 1.6**

De aangeklaagde: de medewerker, werkzaam bij de MEE organisatie tegen wie de klacht zich richt of MEE organisatie zelf.

## **Artikel 2 Bemiddeling**

### **Lid 2.1**

Degene die overweegt een klacht in te dienen kan, alvorens zijn klacht voor te leggen aan de commissie, gebruik maken van de mogelijkheid om door bemiddeling tot een oplossing van de klacht te komen.

### **Lid 2.2**

Het bestuur benoemt daartoe een bemiddelaar. De bemiddelaar kan een dienstverband hebben met MEE, maar niet zijnde een lid van de klachtencommissie.

### **Lid 2.3**

De bemiddelaar vervult zijn werkzaamheden zelfstandig en onbevooroordeeld. Hij kan in dit kader gesprekken ter bemiddeling arrangeren en daarbij desgewenst als gespreksleider optreden.

### **Lid 2.4**

De klager is te allen tijde vrij zijn klacht voor te leggen aan de commissie.

### **Lid 2.5**

Het bestuur draagt er zorg voor dat door de bemiddelaar aan het bestuur over elk kalenderjaar een geanonimiseerd verslag wordt aangeboden, waarin het aantal en de aard van de ter bemiddeling voorgelegde klachten en de wijze van afdoening hiervan worden aangegeven.

## **Artikel 3 Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden klachtencommissie.**

### **Lid 3.1**

Binnen de MEE organisaties is een onafhankelijke commissie belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.

### **Lid 3.2**

De commissieleden worden met algemene stemmen benoemd, geschorst en ontslagen door de bestuurders van de MEE organisaties.

### **Lid 3.3**

De klachtencommissie zal bestaan uit vier leden en een lid-voorzitter, te weten:

- Twee leden op voordracht van een **organisatie van de cliënten**. Deze personen mogen geen directe binding hebben met MEE organisaties in de zin van een bestuurslidmaatschap of in de zin van een dienstverband met of werkzaam als vrijwilliger van MEE organisaties.
- Twee leden op voordracht van MEE organisaties. Deze persoon mag geen directe binding hebben met MEE organisaties in de zin van een bestuurslidmaatschap of in de zin van een dienstverband met of werkzaam als vrijwilliger bij MEE-organisaties.
- Een lid-voorzitter (hierna te noemen voorzitter) op voordracht van de vier leden van de klachtencommissie. Deze persoon mag geen directe binding hebben met MEE organisaties in de zin van een bestuurslidmaatschap of

in de zin van een dienstverband met of werkzaam als vrijwilliger van MEE organisaties. Tevens mag deze persoon geen directe binding hebben met een organisatie van cliënten in de zin van een dienstverband of een bestuurslidmaatschap.

Per te behandelen klacht wordt een klachtencommissie samengesteld bestaande uit één lid op voordracht cliëntenorganisatie en één lid op voordracht van de MEE organisaties en de voorzitter. De voorzitter draagt zorg met inachtneming van het vorengaannde voor een correcte vertegenwoordiging in de klachtencommissie die de klacht in behandeling zal nemen.

**Toelichting:**

*gekozen is voor vier leden klachtencommissie in plaats van (voorheen) twee leden met als reden: dat vervangende leden in voorgaande situatie onvoldoende ervaring konden opdoen. Bij de behandeling van de klacht bestaat de klachtencommissie uit ten hoogste drie leden.*

**Lid 3.4**

De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn eenmaal opnieuw te benoemen. Een rooster van aftreden en herbenoeming is samengesteld.

**Lid 3.5**

De commissie laat zich in de uitvoering bijstaan door een medewerker van het daartoe door de MEE organisaties aan te wijzen centrale klachtensecretariaat. Deze is bevoegd voorbereidend werk te doen, zoals het uitleggen van de procedure, het verzenden van stukken, het bijeenroepen van bijeenkomsten en het archiveren. Van elke deelnemende MEE organisatie is de bestuurder de contactpersoon voor zowel de voorzitter van de klachtencommissie als het centrale klachtensecretariaat. De bestuurder van de betrokken MEE organisatie zendt de klacht door naar het centrale klachtensecretariaat.

**Lid 3.6**

Aan de leden kan slechts hun lidmaatschap ontnomen worden wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

**Artikel 4 Verschoningsrecht**

**Lid 4.1**

Een lid van de klachtencommissie dient zich van deelneming aan de behandeling van een klacht te onthouden indien hij in een nauwe relatie tot de klager of beklagde staat.

**Lid 4.2**

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

## **Artikel 5 Indienen en behandelen van de klacht**

### **Lid 5.1**

Een klacht wordt zo mogelijk schriftelijk aan de commissie voorgelegd. Het adres van de commissie is:

Voorzitter Klachtencommissie MEE Organisaties t.a.v. het klachtensecretariaat,  
p/a: MEE **Rotterdam Rijnmond Postbus Of MEE Plus.**

### **Lid 5.2**

De ontvangst van een klacht wordt de klager binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd. Voorts wordt melding gemaakt van de verdere procedure.

### **Lid 5.3**

Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen vijf werkdagen schriftelijk mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Voorts wordt melding gemaakt van de verdere procedure.

### **Lid 5.4**

De commissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden, nadat van de klager respectievelijk zijn (wettelijk) vertegenwoordiger en eventueel andere betrokkenen daarvoor schriftelijk toestemming is verkregen.

### **Toelichting:**

*Indien een klacht wordt ingediend door (of namens) een cliënt mag impliciet diens toestemming tot het inzien van persoonsgegevens door de commissieleden worden verondersteld. Desondanks is het uit oogpunt van zorgvuldigheid gewenst dat de cliënt erop gewezen wordt dat voor een adequate behandeling van diens klacht inzage in diens persoonsgegevens door de commissie noodzakelijk is en dat daarvoor diens toestemming gevraagd wordt.*

### **Lid 5.5**

De commissie kan een ieder binnen de betrokken MEE organisatie werkzaam, 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 plicht tot geheimhouding.

### **Lid 5.6**

De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. 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. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.

### **Lid 5.7**

De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.

### **Lid 5.8**

Elk lid van de commissie en voorts een ieder die bij de behandeling 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. De commissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen

voorafgaande aan elke behandeling van de klacht de hier omschreven plicht mee.

#### **Lid 5.9**

De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door hen aan te wijzen personen (op eigen kosten).

### **Artikel 6 Niet in behandeling nemen van de klacht**

#### **Lid 6.1**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien deze wordt ingetrokken of indien de klacht naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.

#### **Lid 6.2**

Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten, indien blijkt:

- dat een gelijke klacht van dezelfde cliënt nog in behandeling is.
- dat de klacht geen betrekking heeft op een bezwaar als bedoeld in artikel 1 lid 1.5.
- dat de klager zich met de klacht heeft gewend tot de burgerlijke- of strafrechter.
- indien blijkt dat de bemiddeling nog niet is afgerond.

#### **Lid 6.3**

Indien lid 6.2. van toepassing is, wordt mededeling gedaan aan de klager, de aangeklaagde en de betrokken MEE organisatie.

#### **Lid 6.4**

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.

### **Artikel 7 Uitspraak Klachtencommissie**

#### **Lid 7.1**

Tenzij artikel 6 is toegepast, stelt de commissie binnen zes weken na de indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed de klager, de aangeklaagde en de betrokken MEE organisatie in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, inclusief een samenvatting van de hoorzitting(en). De commissie kan hierbij aanbevelingen doen. Indien de commissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

#### **Lid 7.2**

De commissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.

#### **Lid 7.3**

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



## **Artikel 8 Afhandeling klacht (uitspraak klachtencommissie)**

### **Lid 8.1**

Ingeval een klacht gegrond wordt verklaard, deelt het bestuur van de betrokken MEE organisatie aan klager en commissie zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken, na 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 het bestuur dit met redenen omkleed mee aan de klager en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken. Het bestuur is gehouden om het oordeel en de aanbevelingen van de klachtencommissie in principe over te nemen. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan het bestuur hiervan afwijken. Zij dient hiervoor zwaarwichtige redenen te hebben en is gehouden om, alvorens een van het oordeel en de aanbevelingen afwijkende beslissing te nemen, de klachtencommissie te horen.

### **Lid 8.2**

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

#### **Toelichting:**

*De commissie geeft haar oordeel over de klacht. De klacht kan gegrond, ongegrond of gedeeltelijk (on)gegrond worden bevonden.*

## **OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 9: Overige mogelijkheden indienen klacht**

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

### **Artikel 10: Gemaakte kosten door leden klachtencommissie bij klachtbehandeling**

Kosten verbonden aan de behandeling van de klacht welke gemaakt zijn, door de leden van de klachtencommissie, komen voor rekening van de betrokken MEE organisatie, onverminderd het bepaalde in artikel 5, lid 9.

### **Artikel 11: Jaarverslag van de werkzaamheden klachtencommissie**

De commissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden over het afgelopen (kalender)jaar aan het bestuur van die MEE organisatie waar klachtbehandeling betrekking op had. MEE organisaties zenden het verslag voor 1 april van het daaropvolgende kalenderjaar aan de bevoegde inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid.

### **Artikel 12: Openbaarmaking Klachtenregeling**

Dit reglement wordt binnen tien dagen, nadat zij is vastgesteld, openbaar gemaakt op een wijze die binnen de MEE organisatie gebruikelijk is onder vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend. In de cliëntinformatiebrochure(s) wordt het bestaan van de klachtencommissie en het reglement gemeld, incl. postadres van de klachtencommissie.

## **Artikel 13 – vaststelling en wijziging Reglement**

### **Lid 13.1**

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de deelnemende besturen van MEE organisaties in Zuid-Holland, nadat de ondernemingsraden hun instemming hebben gegeven.

### **Lid 13.2**

Voorstellen tot wijziging van het reglement worden voorgelegd aan de commissie

## **Artikel 14: Facilitering MEE organisaties aan Provinciale Klachtencommissie MEE organisaties in Zuid-Holland**

MEE faciliteert de commissie zodat deze haar werkzaamheden kan verrichten volgens dit reglement.

## **Artikel 15: In werking treding**

Dit reglement treedt in werking per 1 januari 2021 en heeft een geldigheidsduur van 5 jaar