



Klachtenreglement

Alle medewerkers van Beactive doen hun uiterste best om uw kind goede begeleiding en hulp te geven. Toch kunnen er eventueel klachten ontstaan. Het beste is om deze klachten rechtstreeks met de betrokken medewerker te bespreken. Als dat niet kan of niet lukt, bestaat voor u (of voor anderen namens u) de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de onafhankelijke Klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit 3 leden:

- onafhankelijke voorzitter
- begeleider
- coördinator

1. Begrippenkader

Klacht

Een uiting van onvrede over begeleiding, hulp of bejegening, die schriftelijk is ingediend.

Klager

Een hulpvrager dan wel zijn/haar vertegenwoordiger.

Klachtencommissie

Een onafhankelijke commissie als bedoeld in artikel 2, tweede lid, onder a van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector, die tot taak heeft klachten te behandelen.

Klachtenprocedure

De door Beactive opgestelde procedure welke de klager de garantie moet bieden dat zijn klacht met zorg en aandacht wordt behandeld.

Directie

De directie van Beactive.

2. Doelstelling klachtenbehandeling

Het doel van de klachtenbehandeling is met een laagdrempelige toegang tot de klachtenprocedure en door een zorgvuldig en onpartijdig onderzoek, recht te doen aan de klager en de kwaliteit van de begeleiding en de activiteiten te bevorderen.

3. Klachtenbehandeling algemeen

3.1 De klachtencommissie behandelt de klacht binnen een vastgestelde termijn. Zij onderzoekt de klacht met toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor en geeft een oordeel over de gegrondheid van de klacht.

3.2 De klager behoudt de mogelijkheid zich in alle gevallen ook te wenden tot een andere daartoe geëigende externe instantie, zoals de inspectie of de gewone rechter.

3.3 De klachtencommissie brengt gevraagd en ongevraagd advies uit aan de directie over structurele tekortkomingen die uit individuele klachten naar voren komen.

4. Samenstelling Klachtencommissie

4.1 De commissie telt drie leden, die door de directie worden benoemd.

4.2 De commissie bestaat in ieder geval uit:

- de externe, onafhankelijke voorzitter, niet verbonden aan Beactive bv.
- Één begeleider van activiteiten, niet die van de activiteit waar de klacht over gaat.
- Één coördinator van activiteiten, niet die van de activiteit waar de klacht over gaat.

4.3 Leden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak deel aan de werkzaamheden van de commissie.

4.4 De commissie wordt ondersteund door de directie van Beactive bv.

4.5 De commissie vergadert zo vaak de voorzitter dit nodig acht.

4.6 De benoemingstermijn van de voorzitter is vijf jaar; deze is éénmaal herbenoembaar. De andere leden van de klachtencommissie zijn Ilse Verhagen (coördinator) en Kim van Willigenburg-Kwiek (begeleider) Deze laatste twee leden zijn voor onbepaalde tijd aangesteld. Indien de klacht een van de leden betreft, zal in overleg met de voorzitter ad-hoc een andere medewerker van BeActive B.V. benoemd worden.

4.7 Een lid van de commissie kan gewraakt worden door de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, indien er gerechtvaardigde vrees is voor gebrek aan onpartijdigheid bij de behandeling en beoordeling van de klacht. De commissie neemt hierover een beslissing en deelt dit mee aan degene die om wraking heeft verzocht.

5. De Klachtenprocedure

5.1 De klacht moet worden ingediend bij de voorzitter van de klachtencommissie. De voorzitter stuurt – als bemiddeling niet mogelijk blijkt – de klacht zo spoedig mogelijk door naar de klachtencommissie.

5.2 De voorzitter draagt er zorg voor dat binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst aan de klager wordt gestuurd, waarin deze wordt geïnformeerd over de verdere procedure.

5.3 Indien de klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen één maand duidelijkheid te verschaffen. De klager wordt er daarbij op gewezen dat hij de kans loopt niet-ontvankelijk te worden verklaard indien hij daaraan niet voldoet.

5.4 De commissie doet zo spoedig mogelijk mededeling van de inhoud van de klacht aan degene op wie de klacht betrekking heeft, met het verzoek daarop binnen de gestelde termijn mondeling of schriftelijk te reageren. Een afschrift van de reactie van de betrokkene(n) wordt naar de klager gestuurd.

5.5 De klager, degene op wie de klacht betrekking heeft, evenals overige betrokkenen die naar het oordeel van de commissie moeten worden gehoord, kunnen worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de commissie. Het horen van de hiervoor genoemden kan afzonderlijk geschieden. Het horen kan ook plaatsvinden door een door de voorzitter aan te wijzen lid van de commissie.

5.6 De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door een advocaat of adviseur. De klachtenprocedure is kosteloos, maar wie een advocaat of adviseur inschakelt, doet dat op eigen kosten.

5.7 De voorzitter maakt een verslag van de eventuele mondelinge behandeling.

5.8 De beslissing van de commissie wordt vastgelegd in een brief aan de klager. Zij houdt een gemotiveerd oordeel in over de gegrondheid van de klacht.

5.9 De klager ontvangt binnen 3 maanden na indiening van de klacht de beslissing, eventueel voorzien van aanbevelingen, van de commissie. Afwijking van deze termijn wordt aan de klager gemotiveerd gemeld onder vermelding wanneer de beslissing zal worden gegeven. In de beslissing wordt vermeld wie aan de besluitvorming hebben deelgenomen. De beslissing wordt ondertekend door de voorzitter. Een afschrift van de beslissing wordt gezonden aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de directie.

5.10 Indien de klager schadevergoeding eist, doet de commissie geen uitspraak over de vraag of degene op wie de klacht betrekking heeft, of een andere betrokkene dan wel de instelling, aansprakelijk is, maar beperkt de commissie zich tot de beoordeling van de gegrondheid van de klacht.

5.11 De directie deelt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de klachtencommissie binnen één maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie schriftelijk mee of naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie maatregelen genomen zullen worden en zo ja, welke. Bij afwijking van deze termijn wordt dit aan de klager en de klachtencommissie met redenen omkleed medegedeeld onder vermelding van de termijn waarbinnen deze informatie aan hen bekend gemaakt zal worden.

5.12 Van de behandeling van de klacht wordt een dossier bijgehouden.

5.13 Alle klachten worden geregistreerd naar aard (categorieën), naar wijze van behandeling en naar wijze van beoordeling, waarbij de privacy van betrokkenen wordt gewaarborgd. Deze gegevens worden anoniem opgenomen in een verslag dat de klachtencommissie aan de directie stuurt.

6. Beroep

Tegen de beslissing van de klachtencommissie staat geen beroep op een andere instantie open, maar de klachtencommissie kan haar oordeel herzien, als na de beslissing nieuwe feiten en omstandigheden aan het licht komen.

7. Slotbepaling

7.1 Dit reglement kan worden gewijzigd door de directie, in overleg met de klachtencommissie.

7.2 De directie ziet erop toe dat dit reglement op passende wijze binnen de organisatie van Beactive BV bekend wordt gemaakt.

7.3 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie in overleg met de Klachtencommissie.

7.4 Dit reglement is van toepassing op klachtbehandeling bij elke activiteit waar Beactive BV bij betrokken is.

Juni 2009