

Bartiméus :

Klachtenreglement Bartiméus

Zeist, juni 2024



Documentverantwoordelijke:	Voorzitter Raad van Bestuur
Datum publicatie:	1-7-2024
Datum evaluatie:	1-9-2026
Soort document:	Voorschrift
Bestemd voor:	alle cliënten van Bartiméus

Inhoudsopgave

1.	Begrippen	3
2.	Samenvatting	5
3.	Inleiding	6
4.	De organisatie	8
5.	Klachtencommissie	14
6.	Overige	20



1. Begrippen

In deze nota worden begrippen gebruikt die hieronder nader worden uitgelegd.

1. organisatie : de stichting Bartiméus Sonneheerdt; in dit reglement ook Bartiméus genoemd
2. raad van bestuur : de raad van bestuur van de organisatie;
3. cliënt : cliënt van Bartiméus, een leerling, hun wettelijke vertegenwoordigers of Bartiméus cliënten van het Rea-College.
4. medewerker : natuurlijke persoon in dienst bij de organisatie, of daarmee gelijkgesteld (vrijwilliger, stagiaire, leerling, uitzendkrachten)
5. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de klager betreffende de zorg en dienstverlening van de organisatie
6. klager : cliënt of zijn vertegenwoordiger, mentor, curator, nabestaande
7. verweerder : degene op wie de klacht betrekking heeft
8. klachtenfunctionaris: onafhankelijke en onpartijdige persoon die binnen de organisatie belast is met de opvang en bemiddeling van klachten om het vertrouwen tussen klager en verweerder zo goed mogelijk te herstellen. Hij informeert betrokkenen over de klachtenprocedure en is verantwoordelijk voor de procesondersteuning.
9. vertrouwenspersoon: onafhankelijke persoon die cliënten of hun vertegenwoordigers bijstaat en ondersteunt in de uitoefening van hun klachtrecht.
10. klachtopvang : werkzaamheden naar aanleiding van een klacht gericht op het herstel van de relatie en het vertrouwen en zo mogelijk het oplossen van de onvrede.
11. klachtbemiddeling : methode om met inzet van een onpartijdige persoon, bijv. de klachtenfunctionaris, een klacht tot een oplossing te brengen.

B:

12. klachtbehandeling : het onderzoeken en beoordelen van een klacht door een onafhankelijke klachtencommissie, leidend tot een uitspraak of de klacht gegrond is of niet.
13. klachtenprocedure : beschrijving van de stappen die doorlopen worden bij klachtopvang, klachtbemiddeling en klachtbehandeling
14. klachtenbeleid : beschrijving van de doelen, uitgangspunten en resultaten op het gebied van het beleid bij klachten. Het klachtenbeleid wordt gedragen door het management en ter instemming voorgelegd aan de Centrale Cliëntenraad, de Medezeggenschapsraad en Ondernemingsraad.
De raad van bestuur stelt het beleid vast.
15. klachtenreglement : beschrijving van de werkwijze bij klachtopvang, klachtbemiddeling en klachtbehandeling.
16. klachtencommissie : onafhankelijke en externe commissie van deskundigen die de gegrondheid van een klacht beoordeelt tenzij er sprake is van een klacht over onvrijwillige zorg op grond van de Wet zorg en dwang. Haar oordeel is een zwaarwegend advies voor de raad van bestuur.
17. geschillencommissie : een door het Ministerie van VWS erkende instantie die tot taak heeft om, overeenkomstig de in de Wkkgz¹ gestelde eisen, klachten te behandelen wanneer deze niet naar tevredenheid zijn afgehandeld binnen de organisatie of door de klachtencommissie. Wanneer zich feiten of omstandigheden voordoen die in redelijkheid maken dat van klager niet kan worden verwacht dat hij zijn klacht bij de organisatie indient, kan de klager zijn klacht rechtstreeks indienen bij deze instantie. De uitspraak is voor beide partijen bindend. De geschillencommissie behandelt ook claims tot €25.000.

¹ Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg



2. Samenvatting

Bartiméus heeft één klachtenbeleid voor de gehele organisatie. Dit beleid omvat afspraken over klachtopvang, klachtbemiddeling en klachtbehandeling. De meest gebruikelijke vorm van klachtafhandeling is het bespreken van de oorzaak van de onvrede of van de klacht tussen betrokkenen. Daarnaast worden klachten vaak (mede) opgelost door de inzet van anderen.

Het beleid zorgt voor een klachtenprocedure met een effectieve en laagdrempelige opvang en behandeling van klachten en kan bijdragen aan verbetering van de zorg, dienstverlening en van het onderwijs.

In dit document zijn de reglementen van het klachtenbeleid uitgewerkt. Deze zijn gebaseerd op de Wkkgz en het model klachtenreglement van de VGN². Er zijn twee onderdelen: de interne klachtenprocedure en de externe klachtenprocedure.

Bestemd voor:

Cliënten, die via de Wet langdurige zorg (Wlz) en Zorgverzekeringswet (Zvw), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zorg van Bartiméus krijgen, de cliëntvertegenwoordigers, leerlingen van Bartiméus Onderwijs en hun (wettelijke) vertegenwoordigers.

Instemming

Centrale Cliëntenraad,
Ondernemingsraad,
Medezeggenschapsraad.

Uitgewerkt door:

Mw. E.M. van Logchem, klachtenfunctionaris bij Bartiméus

Evaluatie: september 2026

² Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland



3. Inleiding

De Wkkgz (2016) verplicht de zorginstellingen om een klachtenregeling op te stellen en stelt eisen waaraan deze moet voldoen.

Een externe klachtencommissie is daarin niet meer verplicht.

Bartiméus heeft er voor gekozen om deze commissie te handhaven als stap in de laagdrempelige klachtbehandeling. De stap naar de landelijke geschillencommissie is voor veel cliënten te groot.

Bij klachtbehandeling gaat het allereerst om de onvrede zoveel mogelijk weg te nemen en het vertrouwen in elkaar te herstellen. Cliënten dienen niet gemakkelijk een klacht in. Als zij dat toch doen, willen zij vooral gehoord worden, excuses ontvangen en voorkomen dat henzelf of iemand anders nogmaals hetzelfde overkomt. Het gewenste resultaat van de klachtbehandeling is dus naast verbetering van de cliënttevredenheid, de kwaliteit van de zorgverlening vergroten. Beide aspecten zijn belangrijk voor preventie van klachten.

De Wkkgz is niet van toepassing op cliënten die ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke ondersteuning of de Jeugdwet. Veel gemeenten vragen echter aan zorginstellingen dat de Wmo-clieñten ook een beroep kunnen doen op de klachtenregeling van de zorginstelling. De minister van VWS³ is voornemens de Jeugdwet aan te passen zodat het klachtrecht in de Jeugdwet overeenstemt met het klachtrecht in de zorg. Bij Bartiméus zijn slechts enkele cliënten op basis van de Jeugdwet. Deze vallen ook onder deze klachtenregeling.

Op 11 januari 2020 is de Wet zorg en dwang in werking getreden. De Wet zorg en dwang (Wzd) regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie).

De Wet zorg en dwang kent een bredere groep mensen die een klacht mogen indienen. Deze wet schrijft voor dat klachten op basis van deze wet (verzet tegen onvrijwillige zorg) binnen de zorginstelling opgepakt worden door de cliëntvertrouwenspersoon Wzd.

Als de cliënt ontevreden is met de uitkomst, kan hij een formele klacht indienen bij de (externe) Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

³ Volksgezondheid Welzijn en Sport



Deze klacht moet, eventueel met ondersteuning van de externe cliënt-vertrouwenspersoon Wzd, schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de raad van bestuur. Hij is verplicht de klacht te laten behandelen door de landelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg (www.KCOZ.nl). Het klachtenreglement van deze commissie is te vinden op hun website.

Het zo laagdrempelig mogelijk bespreken van klachten geeft de meeste kans op een goede oplossing. In de klachtenprocedure individuele cliënten worden de stappen die een klager kan zetten, kort uitgelegd. De klager heeft meerdere mogelijkheden om zijn klacht bespreekbaar te maken.

Als een klacht, ook na inschakeling van een vertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris of raad van bestuur niet kan worden opgelost, kan de externe klachtencommissie ingeschakeld worden. De commissie bestaat uit drie onafhankelijke en deskundige leden en drie plaatsvervangende leden. Het secretariaat van deze commissie is neergelegd het CBKZ, het Centraal Bureau Klachtenmanagement Zorg in Gorinchem.



4. De organisatie

Artikel 1 Bij wie kan een klacht gemeld worden?

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn klacht bespreken met

- a) de betrokken medewerker(s);
- b) diens leidinggevende;
- c) de klachtenfunctionaris;
- d) de raad van bestuur.

Een klacht moet binnen een jaar na de gebeurtenis waar de klacht betrekking op heeft, worden ingediend. Tenzij de klacht tevens een verzoek om een schadevergoeding gaat, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

Een cliënt kan zelf bepalen waar hij de klacht neerlegt.

Artikel 2 De medewerker en diens leidinggevende

1. De medewerker stelt degene die ontevreden is over hem, in de gelegenheid om diens klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij dit gesprek als het bevorderlijk voor de oplossing van de klacht en de klager daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken degene die ontevreden is, zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon.
3. Medewerkers bespreken klachten van hun cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de klachten weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw klachten hierover ontstaan.
4. Indien een client een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om dit met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van klachten door een leidinggevende.

Artikel 3 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft tenminste de volgende taken:
 - a) hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b) hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;

B:

- c) hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun vrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De raad van bestuur beschrijft de taken en werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functieomschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepscode en functiebeschrijving. De organisatie onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris in een concreet geval zijn werk verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan verricht heeft en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een (geanonimiseerde) rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De organisatie stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en zorgt er voor dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt de melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris kunnen worden ingediend bij de raad van bestuur.

Artikel 4 Door wie kan een klacht ingediend worden?

1. een klacht kan ingediend worden door:
 - a) een cliënt
 - b) diens wettelijke vertegenwoordiger
 - c) diens gemachtigde
 - d) diens zaakwaarnemer
 - e) diens nabestaande



2. een persoon die meent dat ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen bij de raad van bestuur.

Artikel 5 Mogelijkheid van advies en ondersteuning door vertrouwenspersonen

Bartiméus heeft meerdere (interne en externe), onafhankelijke cliëntvertrouwenspersonen die advies kunnen geven bij het indienen van een klacht. Vertrouwenspersonen hebben geheimhoudingsplicht.

Artikel 6 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. Klachten die bij de raad van bestuur worden ingediend (formele behandeling) moeten schriftelijk worden ingediend. De raad van bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn geval niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. Indien de raad van bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorginstelling, stuurt de raad van bestuur de klacht door naar deze instelling, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van de klacht.
3. De raad van bestuur kan klager voorstellen de klacht eerst met de betrokken medewerker(s) binnen de organisatie en de klachtenfunctionaris te bespreken, als dat nog niet gebeurd is om te proberen de klacht op te lossen. De raad van bestuur neemt de klacht in behandeling als klager hem laat weten dat niet te willen of als het niet lukt de klacht met de betrokken medewerker(s) op te lossen.
4. De raad van bestuur stuurt de klacht, op verzoek van klager, door naar de externe klachtencommissie als klager niet tevreden is over de interne behandeling van de klacht of als klager geen interne behandeling wil.
5. De raad van bestuur kan zich laten adviseren door deskundigen of kan nader onderzoek binnen de organisatie verrichten. De kosten daarvan komen voor rekening van de organisatie.

Artikel 7 Beoordeling ontvankelijkheid klacht door de raad van bestuur

1. De raad van bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a) dezelfde klacht van dezelfde klager al door de raad van bestuur behandeld is;
 - b) een gelijke klacht nog in behandeling is;



- c) een klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d) de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaats gevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft. In dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de raad van bestuur een klacht niet ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 In behandeling nemen klacht door de raad van bestuur

1. De raad van bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met de verweerder om te bespreken hoe de klacht behandeld kan worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de raad van bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, hiervan in kennis.
2. bij een beoordeling van een klacht neemt de raad van bestuur het volgende in acht.
 - a) een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft, gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b) indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of diens directe collega of leidinggevende;
 - c) de uitkomst van dit onderzoek wordt gedeeld met klager en degene waarop de klacht betrekking heeft. Zij krijgen de gelegenheid om op dit onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 9 Oordeel raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt de klacht zo spoedig mogelijk. De termijn is zes weken na ontvangst van de klacht door de raad van bestuur. Als voor een goede beoordeling van de klacht meer tijd nodig is, kan deze termijn met maximaal vier weken worden verlengd. Dit moet voor het verstrijken van de eerste termijn schriftelijk worden medegedeeld aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.
2. Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. In dit schrijven

B:

staat ook waarom hij denkt dat dit oordeel niet binnen de termijn gegeven kan worden en binnen welke termijn een oordeel gegeven kan worden. De raad van bestuur vraagt klager binnen twee weken te laten weten of hij dit oordeel wil afwachten of dat hij besluit de externe klachtenprocedure op te starten (klachtencommissie of geschillencommissie). Als de externe klachtenprocedure gestart wordt door de klager, beëindigt de raad van bestuur de klachtenprocedure.

3. De raad van bestuur, deelt binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie (een zwaarwegend advies) aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie, zijn oordeel over de klacht mee en geeft tevens aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen. En zo ja, welke dat zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Als het oordeel van de raad van bestuur afwijkt van de uitspraak van de klachtencommissie, motiveert hij dit.
5. De raad van bestuur kan klager, als hij niet tevreden is over de uitkomst van deze externe klachtenprocedure, nog wijzen op de geschillencommissie. Klager kan daar zijn klacht voorleggen binnen een jaar nadat de klacht bij de raad van bestuur is ingediend. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend.
6. Deze laatste stap is niet mogelijk voor cliënten die via de WMO ondersteuning van Bartiméus krijgen en een klacht ingediend hebben.

Artikel 10 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de raad van bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De raad van bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

B:

3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel verstaan: aanbieders van langdurige zorg, aanbieders van zorg of diensten als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.



5. Klachtencommissie

De organisatie biedt de mogelijkheid tot externe beoordeling van de gegrondheid van een klacht. De klacht kan ingediend worden bij de externe klachtencommissie of de landelijke geschillencommissies.

Als een klacht rechtstreeks ingediend wordt bij de externe klachtencommissie, zal gekeken worden of de klacht al intern behandeld is. Zo niet, kan in overleg met de klager, deze procedure alsnog worden opgestart. Wil de klager dat niet, zal de externe klachtencommissie de klacht in ontvangst nemen.

Een klacht aan de klachtencommissie kan gestuurd worden naar:

Klachtencommissie Bartiméus
p/a CBKZ
Antwoordnr. 570
4200 WB Gorinchem (postzegel niet nodig)

of klachten@cbkz.nl met vermelding Klacht Bartiméus

Artikel 11 Bevoegdheid klachtencommissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het 3^e lid, wordt beoordeeld door de voorzitter en de leden van de klachtencommissie samen. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
5. Als de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een vergoeding van geleden schade, verwijst de commissie de klager naar de raad van bestuur.



Artikel 12 Beoordeling ontvankelijkheid klacht door klachtencommissie

1. De voorzitter kan een klacht niet ontvankelijk verklaren indien:
 - a) dezelfde klacht van dezelfde klager al door de commissie behandeld is;
 - b) een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c) een klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d) de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaats gevonden.

Indien de voorzitter een klacht niet ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
3. Dit bezwaar wordt beoordeeld door de voorzitter en de leden van de klachtencommissie samen. De beslissing over het bezwaar deelt de klachtencommissie binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 13 In behandeling nemen klacht door de klachtencommissie

1. Indien de klacht nog niet besproken is met degene(n) op wie de klacht zich richt, zal de klachtencommissie de klager voorstellen alsnog met behulp van deze(n) en de klachtenfunctionaris, te proberen de klacht op te lossen. Als een klager niet in wil gaan op dit voorstel of het niet gelukt is om de klacht op te lossen, dan neemt de klachtencommissie de klacht in behandeling en meldt dit aan de raad van bestuur.
2. De klachtencommissie stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager en indien het een klacht betreft die door de klachtencommissie wordt behandeld een machtigingsformulier voor inzage in het cliëntendossier. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.

B:

4. De klachtencommissie kan klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht.
5. De klachtencommissie kan klager vragen om aan te tonen dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, een kopie van de klacht aan de verweerder. De klachtencommissie kan de verweerder in de gelegenheid stellen om binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht dat de verweerder zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

Artikel 14 Beoordeling aard klacht en termijn behandeling klacht

1. De klachtencommissie doet zo spoedig mogelijk een uitspraak over de beoordeling van de klacht.
2. De klachtencommissie meldt de klager, de verweerder en de organisatie binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een uitspraak doet over de klacht. Dit betreft uitsluitend het melden wanneer een uitspraak kan worden verwacht.
3. Voor het doen van een uitspraak geldt dat dit binnen de termijn van 6 of 10 weken moet gebeuren. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de organisatie een kopie van de klacht.

Artikel 15 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de organisatie verzoeken inlichtingen te verstrekken over hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de organisatie zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de organisatie.

Artikel 16 Hoorzitting

1. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden om de klager en verweerder gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.

B:

2. De hoorzitting vindt plaats bij de organisatie of een andere locatie als de locatie bij de organisatie ongeschikt blijkt te zijn of de reisafstand voor klager een probleem is.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of aangeklaagde kan de commissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de commissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de commissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft de gelegenheid om binnen een door de commissie bepaalde termijn te reageren.

Artikel 17 Uitspraak en oordeel klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. De uitspraak van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op maatregelen naar aanleiding van de klacht.
2. De commissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van de uitspraak
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van klager en verweerder;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. de motivering van de uitspraak;
 - e. de namen van de leden van de klachtencommissie;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is.
 - c. de verweerder;
 - d. de raad van bestuur.

Artikel 18 De klachtencommissie

1. De klachtencommissie wordt op voordracht van CBKZ, benoemd door de raad van bestuur en bestaat uit leden en plaatsvervangende leden.
2. Een lid van de klachtencommissie kan zijn plaats weigeren als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over betreffende klacht (verschoningsrecht).



2. De directie van CBKZ ziet er op toe dat dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het goedgekeurde reglement.

Artikel 19 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke, onpartijdige en deskundige commissie van drie leden en drie plaatsvervangende leden.
2. De raad van bestuur benoemt de leden van de commissie. De voorzitter en diens plaatsvervanger hebben een juridische achtergrond. De leden zijn niet werkzaam of werkzaam geweest voor de organisatie maar hebben kennis van de gehandicaptenzorg zodat een zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
3. De raad van bestuur stelt de centrale cliëntenraad in de gelegenheid een advies uit te brengen over met betrekking tot de voorgenomen benoeming van een voorgedragen lid van de klachtencommissie.
4. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen tweemaal aansluitend herbenoemd worden. Na iedere periode van drie jaar vindt een evaluatie plaats.

Artikel 20 Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door de raad van bestuur.
2. De raad van bestuur ontslaat leden van de klachtencommissie
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de raad van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De raad van bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat zij de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is dat het betrokken lid zijn



taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 21 De ambtelijk secretaris

1. CBKZ draagt zorg voor een deskundige ambtelijk secretaris die de klachtencommissie ondersteunt bij haar taken.
2. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Artikel 22 Wraking

1. Zowel de klager als verweerder kan naar aanleiding van de schriftelijke uitnodiging voor de hoorzitting, en voordat de hoorzitting plaats vindt, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als het bezwaar gegrond verklaard wordt, trekt het betreffende commissielid zich terug en neemt de plaatsvervanger de plaats in.

Artikel 23 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een klachtdossier.
2. Twee jaar na de uitspraak wordt dit dossier vernietigd.
3. De organisatie is bevoegd, indien hiertoe redelijkerwijs aanleiding toe bestaat, om de bewaartermijn van een dossier te verlengen. De klager wordt hierover geïnformeerd.

Artikel 24 Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt binnen drie maanden na afloop van het kalenderjaar, een jaarverslag uit als er dat jaar klachten van de organisatie bij haar zijn binnengekomen en biedt dat aan de raad van bestuur van de organisatie.
2. De klachtencommissie regelt haar werkzaamheden nader in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van het reglement treden niet in werking nadat de raad van bestuur van de organisatie daaraan zijn goedkeuring geeft. Deze besluiten mogen niet strijdig zijn met het Nederlands recht of met binnen de organisatie geldende regelingen.

6. Overige

Artikel 25 Beroepsmogelijkheden

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie gehandicaptenzorg in Den Haag.
Voor leerlingen van Bartiméus onderwijs is dat het GCBO⁴.
Dit moet gebeuren binnen een jaar nadat de raad van bestuur de klacht ontvangen heeft. Klachten vanuit de Wmo kunnen niet voorgelegd worden aan een geschillencommissie.

Artikel 26 Intrekken klacht

1. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de klachtencommissie of aan de raad van bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling wenst van de klacht.
2. Als de klacht om deze reden niet verder behandeld wordt door de klachtencommissie, deelt de commissie dit mee aan de raad van bestuur, de verweerder en de klager.

Artikel 27 Geheimhouding

1. Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij beschikking krijgt over gegevens waarvan hij de vertrouwelijke aard kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan.
2. Uitzonderingen zijn een wettelijk voorschrift tot bekendmaking of ingeval de noodzaak tot bekendmaking uit de taak bij de uitvoering van de klachtenregeling, voortvloeit.

Artikel 28 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

⁴ Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs



Artikel 29 Kosten

1. Voor behandeling van klachten door de organisatie of door de klachtencommissie worden geen kosten bij klager in rekening gebracht.
2. Als klager zich wil laten ondersteunen door externe deskundigen (niet zijnde de cliëntvertrouwenspersoon van Bartiméus) komen de kosten voor rekening van de klager.
3. Voor behandeling van klachten door de geschillencommissie worden zowel aan klager als aan de organisatie kosten in rekening gebracht.

Artikel 30 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft, beslist de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 31 Bekendmaking

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van een overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de organisatie te plaatsen.

Artikel 32 Evaluatie

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.
2. De raad van bestuur betreft bij deze evaluatie, tenminste de klachtencommissie, de klachtenfunctionaris, de centrale cliëntenraad, de medezeggenschapsraad en de ondernemingsraad.

Artikel 33 Vaststelling en wijziging regeling

Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie en de cliëntenraad en ter instemming aan de ondernemingsraad.

Artikel 34

Deze regeling treedt in werking op 1 maart 2024. Alle voorgaande regelingen komen daarmee te vervallen.