

## **Klachtenreglement Studiecentrum Zuid en Begeleidingscentrum Zuid; dochteronderneming van Studiecentrum Zuid.**

### **Artikel 1** begripsbepaling.

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

- 1.1** De organisatie: Studiecentrum Zuid en dochteronderneming Begeleidingscentrum Zuid.
- 1.2** Cliënt : Een persoon die met de organisatie een schriftelijke overeenkomst heeft afgesloten en zorg afneemt.
- 1.3** Klacht : Een uiting van ongenoegen vanuit de cliënt/klager over de wijze van aanpak van de organisatie.
- 1.4** Klager : Een cliënt die klacht voorlegt aan de klachtencommissie.
- 1.5** Beklaagde : De organisatie waarover een klacht wordt ingediend en/of de medewerk(st)er binnen de organisatie waarover een klacht wordt ingediend.

### **Artikel 2** Aanpak uiting van ongenoegen.

Bij de aanpak van een uiting van ongenoegen door een cliënt doorloopt de organisatie drie stappen:

- 2.1** De organisatie beoordeelt eerst de mogelijkheid tot het arrangeren van een gesprek tussen de klager en beklagde om het ongenoegen uit te spreken en op te lossen.
- 2.2** Indien door middel van stap 1 het ongenoegen niet kan worden weggenomen en/of stap 1 door klager en/of beklagde niet gewenst is, kan de organisatie een bemiddelaar aanwijzen door wie een gesprek tot stand wordt gebracht met als doel het ongenoegen alsnog weg te nemen.
- 2.3** Indien zowel middels stap 1 als stap 2 het ongenoegen niet kan worden weggenomen, wordt de klachtenprocedure gevolgd en wordt een klacht ingediend bij de klachtencommissie.

### **Artikel 3** Doelstelling klachtenreglement.

Dit klachtenreglement heeft als doel om:

- 3.1.** Recht te doen aan het klachtenrecht van de cliënt.
- 3.2.** Betrokkenen duidelijkheid te verschaffen over de wijze waarop binnen de organisatie wordt omgegaan met klachten.
- 3.3.** De kwaliteit van de organisatie te waarborgen en eventueel te verbeteren;

### **Artikel 4** Samenstelling klachtencommissie.

De klachtencommissie bestaat uit drie leden waaronder een onafhankelijke voorzitter, een ambtelijk secretaris en een functionaris. Daarnaast zijn er voor de functie van ambtelijk secretaris en functionaris reserveleden aangesteld indien er sprake is van betrokkenheid bij de klacht.

## **Artikel 5** Indienen van een klacht.

**5.1** Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan: - ouders/verzorgers - wettelijke vertegenwoordig(st)er - personen die door de ouder(s)/verzorger(s) gemachtigd zijn - een cliënt van 18 jaar of ouder

**5.2** Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de organisatie t.a.v. de klachtencommissie. Binnen 5 werkdagen ontvangt de indiener een ontvangstbevestiging van de klachtencommissie.

**Artikel 6** Nadere bepaling van een klacht De klachtencommissie is niet verplicht een klacht te onderzoeken, indien: **6.1** de termijn tussen het plaatsvinden van hetgeen waarover de klacht gaat en het indienen van de klacht onredelijk lang is; **6.2** de klager niet de cliënt (of ouder/verzorger van het kind/jongere) is op wie de klacht betrekking heeft.

Indien de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de klachtencommissie dit uiterlijk binnen 15 werkdagen schriftelijk, en met onderbouwende redenen, mee aan de klager en/of beklagde.

## **Artikel 7** Behandeling van een klacht.

Nadat de klachtencommissie de klacht in behandeling heeft genomen wordt de klager en beklagde de mogelijkheid geboden mondeling of schriftelijk toelichting te geven op de klacht. Indien klager en/of beklagde wensen de klacht afzonderlijk van elkaar toe te lichten, wordt er middels een schriftelijk verslag de toelichting aan de andere partij kenbaar gemaakt. De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal deze in acht nemen bij de behandeling van de klacht. De klachtencommissie kan eventueel beroep doen op deskundigen voor het verder behandelen van de klacht.

Klager en/of beklagde mogen zich tijdens de klachtenprocedure laten bijstaan.

## **Artikel 8** Uitspraak.

Binnen uiterlijk 4 weken na de mondelinge en/of schriftelijke toelichting van de klager en beklagde m.b.t. de inhoudelijkheid van de klacht stelt de klachtencommissie de klager en beklagde schriftelijk op de hoogte van het oordeel van de klachtencommissie. De klachtencommissie is verplicht het oordeel met argumenten te onderbouwen.

De klachtencommissie kan met gegronde redenen afwijken van de termijn van 4 weken.

## **Artikel 9** Maatregelen organisatie.

De organisatie dient binnen 4 weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie aan te geven of zij op basis van het oordeel maatregelen neemt en indien zij maatregelen neemt, welke dit zijn.

## **Artikel 10** Slotbepaling

**10.1** Dit reglement treedt in werking op 1 juli 2016.

**10.2** Voor alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de organisatie naar redelijkheid.

*Studiecentrum Zuid en Begeleidingscentrum Zuid*

*Tel: 0468795206*