



Stichting Wil Communiceren Limburg

Zorginstelling voor kinderen/jongeren met ASS, ADHD, hechtingsstoornissen en/of opvoedproblematiek

Klachtenreglement Stichting Wilco

Artikel 1. Begripsomschrijving

- 1.1. Organisatie: een aaneengesloten rechtspersoon of natuurlijk rechtspersoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houden om regelmatig ondersteunende begeleiding te geven aan kinderen die gediagnosticeerd zijn met PDD-NOS/ADHD en/of andere aanverwante stoornissen.
- 1.2. Bestuurslid/leidinggevende: de persoon die krachtens opgedragen bevoegdheden de eindverantwoordelijkheid is voor de uitvoering van de organisatie.
- 1.3. Hulpverleners: persoon die verantwoordelijk is voor de dagelijkse opvang en begeleiding van de kinderen.
- 1.4. Medewerk(st)er: ieder persoon die zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden met de organisatie, diensten verleend onder verantwoording van genoemde organisatie. Bij behandeling van de klacht wordt uiteindelijk de organisatie als aangeklaagde partij beschouwd.
- 1.5. Cliënt: een natuurlijke persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de bovengenoemde organisatie. (d.w.z. ouders of verzorgers; zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger; zijn of haar nabestaande of natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd).
- 1.6. Klachtencommissie: Een natuurlijk persoon die de klachten ontvangt en samen met de cliëntenraad in behandeling neemt.
- 1.7. Cliëntenraad: minimaal twee natuurlijke personen die alle cliënten van de organisatie vertegenwoordigen.
- 1.8. Klager: een persoon of een groep van personen die behoren tot bovengenoemde personen, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de cliëntenraad van de organisatie.



Stichting Wil Communiceren Limburg

Zorginstelling voor kinderen/jongeren met ASS, ADHD, hechtingsstoornissen en/of opvoedproblematiek

- 1.9. Klacht: schriftelijke uiting van ongenoegen van bovengenoemde personen, wat betreft de dienstverlening van de organisatie of over een medewerk(st)er van de organisatie of een klacht van het team van de organisatie over een cliënt/ een groep cliënten.
- Het ongenoegen dient betrekking op handelingen en beslissingen of het nalaten daarvan, van de aangeklaagde organisatie in een zaak waarin de klager een belang heeft. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van de organisatie die de organisatie betreffen. De klacht moet binnen zes weken worden ingediend, nadat het voorval zich heeft voorgedaan. Klachten die later worden ingediend worden niet meer in behandeling genomen.

Artikel 2. Indienen van een klacht

- 2.1. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan bovengenoemde personen.
- 2.2. De klacht kan worden ingediend bij dhr. A. Lataster via e-mail: arno.lataster@home.nl. Deze is lid van de klachtencommissie.
- 2.3. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht weer in te trekken.
- 2.3. Bij intrekking van de klacht door de klager is het bestuurslid/leidinggevende bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
- 2.4. Bij de Raad van Toezicht kunnen klachten worden ingediend die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door de voorzitter of de cliëntenraad bij mevr. J. Haszing of mevr. M. Lataster via e-mail: j.haszing@hotmail.com en miriamlataster@gmail.com.

Artikel 3. Behandeling van de klacht

- 3.1. De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste twee weken.
- 3.2. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, wordt de beklagde medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten.
- 3.3. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, worden klager en beklagde in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien één van



Stichting Wil Communiceren Limburg

Zorginstelling voor kinderen/jongeren met ASS, ADHD, hechtingsstoornissen en/of opvoedproblematiek

de partijen hierom verzoekt. Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.

Artikel 4 Bijstand

Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon. De organisatie laat zich vertegenwoordigen in de persoon van de voorzitter.

Artikel 5 Het inwinnen van inlichtingen

- 5.1 De organisatie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n), voor zover het hun privacy betreft.
- 5.2 Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de organisatie. Deze aantekening bevat datum, inhoud, en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
- 5.3 De organisatie is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren t.a.v. de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig (zijn) is.

Artikel 6 Inzagerecht

Klager en, indien de klacht betrekking heeft op een persoon, beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een der partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.



Stichting Wil Communiceren Limburg

Zorginstelling voor kinderen/jongeren met ASS, ADHD, hechtingsstoornissen en/of opvoedproblematiek

Artikel 7 Beslissing organisatie

De organisatie stelt klager binnen 2 weken na indiening van de klacht mondeling en/of schriftelijk op de hoogte en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De organisatie deelt klager mede of, en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht.

Artikel 8 Geheimhouding

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem of haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Artikel 9 Bekendmaking klachtenregeling

De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar cliënten.

Artikel 10 Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door het bestuurslid/leidinggevende van de organisatie.

Artikel 11 Inwerkingtreding

Het reglement is in werking getreden op 1 september 2006.