
**Ik heb een klacht.
Wat nu?**

Voor cliënten en hun vertegenwoordigers



BARTIMEUS

Inhouds

Wat doet u bij een klacht?	3
Vertrouwenspersonen	3
Klachtenfunctionaris	4
Klachtencommissie	4
Indienen van een klacht bij de klachtencommissie	4
Behandeling van uw klacht door de klachtencommissie	5
Beroep bij de raad van bestuur	6
Aanvullende informatie	6
In het kort	8

- Onder cliënten verstaan wij ook leerlingen van het (voortgezet) speciaal onderwijs bij Bartiméus en het REA College Nederland, Locatie Bartiméus
- Overall waar u 'hij' of 'hem' leest kunt u ook 'zij' of 'haar' lezen.

Wat doet u bij een klacht?

Als medewerkers van Bartiméus vinden wij het belangrijk dat onze cliënten en hun vertegenwoordigers tevreden zijn over de ondersteuning die zij ontvangen.

Wij willen u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Soms gaat het toch mis en voelt u zich onjuist of onzorgvuldig behandeld. Wij hopen dat u dat met ons bespreekt, zodat wij er samen iets aan kunnen doen.

Zijn er problemen dan vinden we het heel belangrijk die zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen. Onze ervaring is dat dit meestal ook goed lukt. Daarom vragen wij u om, als u ontevreden bent of een klacht hebt, dit eerst te bespreken met de betrokken medewerkers. Zij staan hiervoor open en proberen samen met u een oplossing te vinden.

Mocht u er samen met de medewerker niet uitkomen, dan kunt u zich altijd wenden tot de leidinggevenden van de betrokken medewerker of tot één van de vertrouwenspersonen of de klachtenfunctionaris.

Vertrouwenspersonen

De vertrouwenspersoon is het aanspreekpunt als u een klacht heeft die u zelf niet met medewerkers kunt, wilt of durft te bespreken. De vertrouwenspersoon is vooral een luisterend oor en raadgever. Indien nodig helpt hij u uw klacht te verhelderen en stuurt aan op een oplossing van de klacht. Bij het vinden van een oplossing kan de vertrouwenspersoon bemiddelen of helpen zoeken naar een bemiddelaar. Ook kan hij u ondersteunen bij het indienen van uw klacht.

Bartiméus beschikt over negen vertrouwenspersonen die werken bij Bartiméus en twee externe vertrouwenspersonen.

Klachtenfunctionaris

Naast de vertrouwenspersonen heeft Bartiméus een klachtenfunctionaris. Hij is de onpartijdige en deskundige vraagbaak voor iedereen die iets met klachten te maken heeft. De klachtenfunctionaris bewaakt de opvang en afhandeling van klachten binnen Bartiméus.

Hij rapporteert daarover aan de raad van bestuur en aan de cliëntenraad en doet voorstellen om klachten te voorkomen en om het klachtenbeleid te verbeteren. Bij de klachtenfunctionaris kunt u ook terecht voor bemiddeling.

E-mailadres: klachtenfunctionaris@bartimeus.nl

De klachtencommissie

Als overleg en bemiddeling geen bevredigende oplossing voor uw klacht bieden of als u vindt dat uw klacht niet in aanmerking komt voor bemiddeling dan kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie van Bartiméus.

Bartiméus heeft één klachtencommissie die alle soorten klachten behandelt. De klachtencommissie bestaat uit negen deskundige leden. Om klachten onafhankelijk te kunnen beoordelen zijn de voorzitter, de waarnemend voorzitter en enkele leden niet in dienst bij Bartiméus. De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. De klachtencommissie heeft ook een adviserende rol naar de raad van bestuur van Bartiméus. Deze adviezen zijn gericht op het oplossen of beëindigen van de ongewenste situatie waarop de klachten betrekking hebben. Tevens geeft de commissie adviezen om klachten in de toekomst te voorkomen.

Indienen van een klacht bij de klachtencommissie

De klachtencommissie neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. Uw schriftelijke klacht stuurt u naar de

ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. Vermeld in uw brief duidelijk uw persoon- en adresgegevens, de naam van de persoon of afdeling tegen wie uw klacht is gericht en geef een korte maar heldere omschrijving van uw klacht. Uw vertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris kan u helpen bij het op schrift stellen van uw klacht. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Uw klacht stuurt u naar:
Stichting Bartiméus
Ambtelijk secretaris klachtencommissie
Postbus 87
3940 AB Doorn
E-mailadres: klachtencommissie@bartimeus.nl

Behandeling van uw klacht door de klachtencommissie

Uiterlijk een week na ontvangst van de klacht door de ambtelijk secretaris ontvangt u een schriftelijke ontvangst-bevestiging. De klachtencommissie beoordeelt of uw klacht ontvankelijk is. Wanneer dat het geval is, neemt zij uw klacht in behandeling. Daarvoor stelt de klachtencommissie een subcommissie in, bestaande uit minimaal twee leden van de klachtencommissie en de (waarnemend) voorzitter.

Binnen twee weken na ontvangst van uw klacht hoort u van de voorzitter van de klachtencommissie of uw klacht in behandeling wordt genomen of niet. Wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt uitgelegd waarom niet. Als de klacht wel in behandeling wordt genomen, ontvangt u informatie over de verdere procedure.

De commissie die uw klacht onderzoekt, vormt zich een beeld van de klacht door zorgvuldig kennis te nemen van

de beschreven klacht en het verweerschrift van de aangeklaagde. Tevens zal de commissie zowel met de klager als de aangeklaagde spreken. Hoor en wederhoor vinden in principe altijd in aanwezigheid van de klager en de aangeklaagde plaats. Zowel u, als klager, als de aangeklaagde krijgen van de klachtencommissie inzage in de stukken waarop zij haar oordeel mede zal baseren.

Uiterlijk twee maanden na het besluit om de klacht in behandeling te nemen doet de klachtencommissie uitspraak. U, als klager, en de aangeklaagde ontvangen de uitspraak schriftelijk. Voor de betrokken directie is het oordeel van de klachtencommissie een zwaarwegend advies. De directie laat u, als klager, uiterlijk een maand na de uitspraak van de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd weten wat zij met het advies van de commissie doet.

In bijzondere gevallen, met name als de klacht van de cliënt onder de wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen valt, is de uitspraak van de klachtencommissie voor de directie bindend.

De klachtencommissie mag anderen die niet direct betrokken zijn bij de klacht niet over de klacht en de uitkomsten van het onderzoek informeren.

Beroep bij de raad van bestuur

Als u het niet eens bent met het besluit van de directie kunt u binnen een maand nadat u dit besluit hebt ontvangen schriftelijk in beroep gaan bij de raad van bestuur. De raad van bestuur laat u zijn besluit naar aanleiding van het beroep na uiterlijk één maand schriftelijk en gemotiveerd weten.

Aanvullende informatie

In deze folder hebben we u in het kort uitgelegd hoe de werkwijze bij Bartiméus is bij klachten. Het klachtenbeleid en de werkwijzen zijn vastgelegd in reglementen. Voor cliënten en cliëntvertegenwoordigers zijn er twee reglementen. Dit zijn:

- het Klachtenreglement cliënten Bartiméus en
- het Klachtenreglement ongewenste omgangsvormen.

De klachtenreglementen liggen ter inzage bij alle secretariaten van de afdelingen, clusters en scholen van Bartiméus. De gegevens van de klachtenfunctionaris, de vertrouwenspersonen, de leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris kunt u vinden op www.bartimeus.nl/klachten. U kunt deze informatie ook opvragen via de Bartiméus Infolijn 0900 – 77 888 99 (€ 0,05 p/m).

Voor de leerlingen en ouders die gebruik maken van het speciaal onderwijs van Bartiméus geldt dat zij ook een beroep kunnen doen op de landelijke klachtenregeling van het onderwijs. Meer informatie hierover is te vinden op www.lgc-lkc.nl.

In het kort:

Wat te doen bij een klacht?

1. Bespreken met degene tegen wie de klacht gericht is.
2. Zonodig bespreken met diens leidinggevende.
3. Inschakelen vertrouwenspersoon om te helpen de klacht op te lossen.
4. Inschakelen klachtenfunctionaris voor overleg over verdere behandeling of bemiddeling.
5. Indien de klacht nog niet opgelost is of u het voorgaande niet wilt, de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.
6. Bij behandeling door de klachtencommissie gehoord worden door de klachtencommissie.
7. Ontvangen van het oordeel van de klachtencommissie.
8. Ontvangen van het besluit van de betrokken directie.
9. Indien niet mee eens eventueel in beroep gaan bij de voorzitter van de raad van bestuur.
10. Indien niet eens met het besluit van de raad van bestuur eventueel rechtszaak aanspannen tegen de aangeklaagde of tegen Bartiméus.

Voor meer informatie



www.bartimeus.nl/klachten



0900 - 77 888 99 (€ 0,05 per minuut)