

beroepsvereniging mantelzorg makelaars

Klachtenprocedure BMZM

Doel

Met deze regeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd. Eenieder die gebruik heeft gemaakt van de diensten van een bij de BMZM aangesloten mantelzorgmakelaar kan schriftelijk een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Uitgangspunten

In de regel zal de klager zijn klacht mondeling dan wel schriftelijk kenbaar maken bij de direct betrokken mantelzorgmakelaar. Leidt dit contact niet tot een bevredigende oplossing, dan dient de klager een schriftelijke klacht in bij de klachtencommissie van de BMZM. Zij zorgt voor een zorgvuldige afhandeling van de klacht. Bij de afhandeling van de klacht staat bemiddeling, om tot een oplossing te komen, voorop.

Alle klachten over een bij de BMZM aangesloten mantelzorgmakelaar worden door de BMZM in behandeling genomen tenzij binnen het dienstverband van de betrokken mantelzorgmakelaar een klachtenprocedure voor handen is.

Afhandelingsprocedure

De klacht dient binnen 2 weken na de reactie van de betreffende mantelzorgmakelaar schriftelijk te worden ingediend. Voor de klacht in behandeling wordt genomen, wordt nagegaan of bewuste mantelzorgmakelaar in loondienst of vrijgevestigd is en indien in loondienst of de betreffende werkgever een klachtenprocedure heeft.

De klager krijgt binnen 7 dagen een melding van ontvangst van de klacht. Indien de bewuste mantelzorgmakelaar kan terug vallen op een klachtenprocedure van werkgever, wordt de klager hiervan bij de ontvangstbevestiging van de klacht op de hoogte gebracht. Tegelijk met de ontvangstbevestiging wordt de klager geïnformeerd over de te volgen procedure en de verwerkingstijden.

Partijen krijgen bij de bemiddelingspoging ieder de gelegenheid om de klacht mondeling toe te lichten. Hiertoe worden zij uitgenodigd voor een gezamenlijk gesprek. Dit gesprek staat onder leiding van de klachtencommissie. beroepsvereniging van mantelzorgmakelaars

Als bemiddeling niet slaagt, wordt de klacht op navolgende wijze behandeld:

- Binnen 2 weken na het beëindigen van de bemiddeling worden de klager en de mantelzorgmakelaar uitgenodigd voor een hoorzitting.
- De hoorzitting vindt plaats binnen 4 weken na einde bemiddeling.
- Zo nodig wordt informatie ingewonnen bij derden of experts.
- De klacht wordt na einde bemiddeling binnen 6 weken volledig gedocumenteerd afgehandeld.
- De klacht, waarbij aanvullende informatie moet worden ingewonnen en/of expertise gewenst is, wordt binnen 6 weken na het ontvangen van de ontbrekende gegevens afgehandeld.

Afhandeling schriftelijke klacht

De afronding van een schriftelijke klacht geschiedt door een schriftelijke mededeling van de klachtencommissie aan de klager. Daarin wordt aangegeven wat de bevindingen en de conclusies zijn naar aanleiding van de ingediende klacht en hoe op de klacht gereageerd zal worden. Indien de klacht door bemiddeling is opgelost, wordt aangegeven op welke wijze dat is gedaan.

De klachtencommissie

De commissie bestaat uit 3, niet bij de zaak betrokken, leden van de BMZM waarvan 1 bestuurslid die door het bestuur voor deze gelegenheid wordt aangesteld. De klachtencommissie houdt tijdens de procedure een registratie bij van alle belangrijke momenten. De klachtencommissie is via de secretaris bereikbaar op het postadres of via de website van de BMZM.



Klachtenreglement BCMB

Versie:
Datum:

2
3 augustus 2015



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Definities

- Artikel 1.1 de Organisatie
- Artikel 1.2 de Cliënt
- Artikel 1.3 Klacht
- Artikel 1.4 Klager
- Artikel 1.5 Klachtencommissie

Hoofdstuk 2 Procedure voor behandeling door klachtencommissie

- Artikel 1.6 Aanmelden van een klacht
- Artikel 1.7 Behandeling door klachtencommissie
- Artikel 1.8 Gevolg uitspraak van klachtencommissie

Hoofdstuk 3 Algemene bepalingen

- Artikel 1.9 Vertegenwoordiging
- Artikel 1.10 Geheimhouding
- Artikel 1.11 Bezwaar maken
- Artikel 1.12 Terugtrekken lid klachtencommissie
- Artikel 1.13 Kosten

Hoofdstuk 4 Instellen van een klachtencommissie

- Artikel 1.14 De klachtencommissie
- Artikel 1.15 Kosten leden klachtencommissie
- Artikel 1.16 Overige taken klachtencommissie



Hoofdstuk 1. Definities

Artikel 1.1 De organisatie

De organisatie is de Beroepsvereniging van Cliëntondersteuners voor Mensen met een Beperking (BCMB) kantoor houdende op Malielaan 71f te Utrecht.

Tel.:030 2363708

E-mail: info@bcmb.nl

Artikel 1.2 Cliënt

Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod of dienstverlening van de leden van BCMB.

Artikel 1.3 Klacht

De leden van BCMB zijn gehouden aan de beroepscode en het beroepsprofiel van de cliëntondersteuner. Bij vermeende overtreding hiervan kan tegen een lid een klacht worden ingediend.

Een klacht kan schriftelijk of per mail worden ingediend via info@bcmb.nl.

Onder het klachtrecht valt ook de zorg- en dienstverlening die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van het BCMB lid wordt verleend.

Een uiting van onvrede welke niet schriftelijk wordt ingediend, valt onder de categorie 'meldingen'

Artikel 1.4 Klager

Een cliënt, de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, een verwijzer en/of een rechtstreeks belanghebbende, waaronder een ander lid, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie van BCMB.

Artikel 1.5 Klachtencommissie

Een door het bestuur van BCMB ingestelde klachtencommissie voor behandeling van klachten (nader omschreven in artikel 1.9 deel 1).



Hoofdstuk 2. Procedure voor behandeling door de klachtencommissie

Artikel 1.6 Aanmelding van een klacht

1. Een klager kan een klacht indienen tot drie maanden na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden; zulks ter beoordeling van de voorzitter van de klachtencommissie.
2. Een klacht wordt schriftelijk of per mail (via info@bcmb.nl) ingediend bij de klachtencommissie van BCMB.
3. De klacht dient het volgende te bevatten:
 - Naam, adres en telefoonnummer van de klager
 - Naam van de aangeklaagde
 - Een specificatie van de klacht
 - Datum (of data) waarop zich het feit (de feiten) waarover geklaagd wordt voordeed (voordeden)
4. De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door BCMB hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. De klacht kan door een medewerker van BCMB op schrift gesteld worden en vervolgens door de klager ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

Artikel 1.7 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

1. De klachtencommissie stuurt na ontvangst van de klacht binnen twee weken een bericht van ontvangst en informatie over het verdere verloop van de procedure.
2. De klachtencommissie zendt alle stukken in kopie toe aan de wederpartij en stelt hen daarbij in de gelegenheid daarop schriftelijk te reageren.
3. De klachtencommissie stelt een datum vast waarop de klacht wordt behandeld. De klachtencommissie stelt zowel de betrokken cliëntondersteuner als de klager in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. Indien gewenst kunnen beide partijen worden uitgenodigd bij een deel van de vergadering aanwezig te zijn voor een mondelinge toelichting. De commissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.
4. De klachtencommissie kan externe deskundigen raadplegen indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk is.



5. De klacht wordt door de voltallige klachtencommissie behandeld.
6. De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de klachtencommissie wordt hierop gestaakt.
7. Binnen zes weken na aanvang van de behandeling van de klacht neemt de commissie één van de volgende beslissingen:
 - a. de klager is niet ontvankelijk;
 - b. de klachtencommissie is onbevoegd om van de klacht kennis te nemen, omdat het buiten de beroepscode en/of het beroepsprofiel valt;
 - c. de klacht is ongegrond;
 - d. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond; In dat geval kan de klachtencommissie aanbevelingen doen ten aanzien van de klager of cliënten in het algemeen.

De beslissing wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager.

Tegen de uitspraak van de commissie staat geen beroep open.

8. Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn van zes weken genoemd in lid 7 te kort is, deelt de klachtencommissie schriftelijk aan klager, aan degene over wie wordt geklaagd gemotiveerd mee waarom de klachtenbehandeling meer tijd nodig heeft. Tevens deelt de klachtencommissie mee op welke termijn zij een beslissing zal nemen.
9. Indien de klachtencommissie oordeelt dat de klager niet ontvankelijk is, de klachtencommissie onbevoegd is om over de klacht te beslissen of dat de klacht gegrond is, maar voortkomt uit omstandigheden die niet binnen het bereik van de organisatie liggen, geeft de klachtencommissie bij de beslissing een advies aan de klager gericht op de mogelijkheid de klacht bij een daarvoor meer geëigende instantie in te dienen.
10. In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan de klager en bewaakt voorts de in lid 2, 3 en 4 vermelde procedure.

Artikel 1.8 Gevolg van de uitspraak van de klachtencommissie

1. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard door de klachtencommissie wordt binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de klager gestuurd. Indien wordt voorzien,



dat de termijn niet kan worden gehaald, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan klager medegedeeld plus aan degene over wie wordt geklaagd.

2. De commissie geeft het bestuur advies over te nemen maatregelen, dit kan zijn schorsen uit registratie en opzegging lidmaatschap, al dan niet tijdelijk.
3. De commissie kan besluiten om het lidmaatschap van de beroepsvereniging van de professional waarover een klacht is ingediend te beëindigen.

Hoofdstuk 3. Algemene bepalingen

Artikel 1.9 Vertegenwoordiging

Een klager of degene over wie wordt geklaagd, kan zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De klachtencommissie kan, indien zij dit nodig oordeelt, de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.

Artikel 1.10 Geheimhouding

1. Elk lid van de klachtencommissie en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.
2. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van de klacht de in lid 1 omschreven plicht mee.

Artikel 1.11 Bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van een klacht

Klager kan bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van een klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De commissie beoordeelt het bezwaar. Indien de commissie het bezwaar gegrond acht, neemt de plaatsvervanger de behandeling van de klacht over.



Artikel 1.12 Terugtrekken door een lid van de klachtencommissie

Een lid van de klachtencommissie dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De plaatsvervanger neemt de behandeling van de klacht over.

Artikel 1.13 Kosten

Voor een klager zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Wanneer een klager (juridische) raadspersonen of deskundigen heeft ingeschakeld, dient de klager de kosten hiervan voor eigen rekening te nemen.

Hoofdstuk 4. Instellen van een klachtencommissie

Artikel 1.14 De klachtencommissie

1. Het bestuur van BCMB draagt zorg voor het bestaan van een onafhankelijk van het bestuur werkzame klachtencommissie. Het bestuur stelt een klachtencommissie in en benoemt

tenminste drie leden, te weten:

- a. een voorzitter, niet zijnde een bestuurslid of werknemer van BCMB,
- b. een lid dat geacht wordt georiënteerd te zijn op de werkvelden van de cliëntondersteuner, niet zijnde een werknemer of bestuurslid van BCMB;
- c. een derde lid.

Het bestuur streeft ernaar een van de leden afkomstig te laten zijn van een cliëntenorganisatie zoals leder(in). Tevens benoemt de directie voor elk van deze leden op gelijke wijze een plaatsvervanger. Dit kan verenigd zijn in 1 persoon.

2. De benoeming van de leden en plaatsvervangend leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen steeds voor twee aansluitende periode van drie jaar worden herbenoemd. De leden en plaatsvervangend leden van de commissie kunnen door het bestuur voor de periode waarvoor zij zijn benoemd van hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere redenen op grond waarvan de handhaving als lid niet kan worden verlangd.

Artikel 1.15 Kosten van de leden van de klachtencommissie

De leden van de klachtencommissie ontvangen een reiskostenvergoeding.



Artikel 1.16 Overige taken klachtencommissie

De klachtencommissie maakt na afloop van elk jaar een verslag ten behoeve van (het jaarverslag van) de organisatie. Dit verslag geeft een overzicht van binnengekomen en van behandelde klachten. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.