

Titel	Klachtenregeling derden (aangepast met input EKC en bestuurssecretaris)
Status	vastgesteld in MT
van	Directie
datum	Januari 2018

## 1. Uitgangspunten

De klachtenregeling is bedoeld voor iedereen die een klacht heeft over de wijze waarop de Tussenvoorziening uitvoering geeft aan de dienstverlening, zoals familieleden, buurtbewoners, samenwerkingspartners e.d. Deze regeling is niet van toepassing op klachten van medewerkers (waaronder vrijwilligers en stagiaires) en cliënten van de Tussenvoorziening.

Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor een eenmalige klacht over overlast of ongewenst gedrag van cliënten. Hiervoor kan de klager terecht bij de begeleider van de cliënt. Dit ligt anders wanneer er sprake is van herhaaldelijke overlast. Dan heeft de klacht te maken met de wijze waarop cliënten door de Tussenvoorziening worden begeleid en de manier waarop de dienstverlening wordt uitgevoerd.

Met deze klachtenregeling streven wij naar een zorgvuldige behandeling van klachten. Het doel is om gezamenlijk het ongenoegen en eventuele gevoelens van onrecht weg te nemen. De klachtafhandeling is gericht op herstel van de relatie, het onderling vertrouwen en goede communicatie. Tevens levert de regeling een bijdrage aan de verbetering van de kwaliteit en aan een goede gang van zaken in de Tussenvoorziening. Er wordt eerst getracht om, eventueel samen met de verantwoordelijke leidinggevende, door middel van een goed gesprek het probleem binnen de voorziening of de beheergroep voor de locatie op te lossen. Wanneer dit niet mogelijk is of wanneer het gesprek niet naar tevredenheid verloopt, kan een klacht worden ingediend.

## 2. Klacht

Een klacht kan betrekking hebben op:

- De werkwijze en het functioneren van de organisatie
- Het handelen van de medewerkers, vrijwilligers of stagiaires
- Het handelen van de medewerkers van organisaties die voor de Tussenvoorziening werken

De persoon die een klacht indient wordt 'klager' genoemd. Degene(n) tegen wie de klacht wordt ingediend of die betrokken is bij het probleem of knelpunt wordt 'verweerder' genoemd. Degene die inhoudelijk verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht wordt 'behandelaar' genoemd.

## 3. Procedure

Wanneer een probleem niet direct met de betreffende personen of partijen kan worden opgelost of wanneer een oplossingsgesprek niet naar tevredenheid verloopt, kan een klacht worden ingediend.

Een klacht wordt bij voorkeur schriftelijk ingediend of genoteerd en gemotiveerd met data, feiten en argumenten. Een (administratief) medewerker die een klacht in ontvangst neemt noteert minimaal de contactgegevens van de klager, de aard van de klacht en de gemaakte afspraken met de klager. Vervolgens zorgt de medewerker die de klacht in ontvangst heeft genomen ervoor dat deze gemeld wordt bij de behandelaar van de klacht en bij de kwaliteitsfunctionaris van het Stafbureau. De kwaliteitsfunctionaris registreert de klacht en bewaakt dat de klacht conform de regeling wordt behandeld.

Een klacht dient gericht te zijn op de werkwijze, het handelen of de geboden dienstverlening van de Tussenvoorziening waarvan de klager vindt dat hij of zij nadeel heeft ondervonden (zie ook paragraaf 2). Een klacht is niet ontvankelijk wanneer:

- deze buiten de kaders van deze klachtenregeling valt
- de klager al eerder een klacht heeft ingediend over hetzelfde feit, tenzij sprake is van veranderende omstandigheden of de klager nieuwe feiten naar voren kan brengen
- de klacht anoniem is ingediend
- het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging duidelijk onvoldoende is
- een juridische procedure is gestart
- er sprake is van een strafbaar feit
- de klacht betrekking heeft op een situatie die langer dan 6 maanden geleden heeft plaatsgevonden

De klacht wordt behandeld door een leidinggevende en gemonitord door de kwaliteitsfunctionaris. Wanneer de klacht over een manager gaat, wordt deze behandeld door een clustermanager of de directeur/bestuurder. Wanneer de klacht de directeur/bestuurder dan wordt de klacht behandeld door de Raad van Toezicht.

De behandelaar van de klacht laat schriftelijk binnen 5 werkdagen nadat een klacht is ingediend, aan de klager melden dat de klacht is ontvangen.

Ook laat de behandelaar binnen 10 werkdagen na indiening van de klacht schriftelijk aan de klager berichten of de klacht ontvankelijk is.

Wanneer de klacht niet duidelijk is, wordt de klager binnen 10 werkdagen na indiening van de klacht in de gelegenheid gesteld om de klacht toe te lichten. Wanneer de klager zijn klacht niet kan toelichten, wordt de klacht alsnog niet-ontvankelijk verklaard

Wanneer een klacht niet-ontvankelijk is, wordt de klager schriftelijk geïnformeerd over de reden hiervan. Een kopie van deze brief gaat naar de directie/bestuurder en de kwaliteitsfunctionaris.

#### **4. Afhandeling van een klacht**

Wanneer een klacht ontvankelijk is, wordt deze binnen maximaal 20 werkdagen nadat de klacht ontvankelijk is verklaard afgehandeld. Wanneer deze termijn door omstandigheden niet gehaald kan worden, worden de klager en verweerder hierover geïnformeerd en wordt aangegeven welke termijn wel haalbaar is.

Afhankelijk van de aard van de klacht vindt hoor en wederhoor plaats. Alle partijen beschikken over dezelfde informatie en stukken die betrekking hebben op de klacht. Partijen hebben geheimhoudingsplicht met betrekking tot alle zaken en stukken die te maken hebben met de klacht, tenzij wettelijke voorschriften anders bepalen.

De behandelaar beoordeelt de klacht en motiveert schriftelijk of de klacht al dan niet gegrond is. De behandelaar geeft een schriftelijk advies aan de directeur/bestuurder over te nemen maatregelen en informeert de klager, de verweerder en de kwaliteitsfunctionaris over het advies aan de directie.

De directie besluit over de te nemen maatregelen. Bij een klacht waarbij de directie betrokken is, neemt de raad van Toezicht een besluit over de te nemen maatregelen. Tegen het oordeel van de directie of Raad van Toezicht kan geen beroep aangetekend worden.

### **Verantwoording van klachtafhandeling**

Intern wordt de klachtafhandeling geanonimiseerd gerapporteerd in een kwartaalverslag. Hierin wordt een overzicht gegeven van de aard van de klacht, de gevolgde procedure en het resultaat van de behandeling en dergelijke. Halfjaarlijks wordt een analyse gemaakt van de stand van zaken. Het doel hierbij is om de kwaliteit van de opvang en begeleiding te bevorderen en te signaleren welke knelpunten een structurele oplossing vragen.