

Titel	KLACHTENREGELING STICHTING DE TUSSENVORZIENING voor cliënten, gasten, bewoners of deelnemers
Status	Vastgesteld door de directie
Van	Directie

In deze klachtenregeling zijn de opmerkingen van de externe klachtencommissie verwerkt (december 2016). De klachtenregeling is besproken met de Cliëntenraad op 11 april 2017

Uitgangspunten

Met de onderstaande klachtenregeling streven wij naar een zorgvuldige en laagdrempelige behandeling van klachten. Wij vinden het belangrijk dat zoveel mogelijk de belangen van cliënten, gasten, bewoners en deelnemers worden gediend. Zij moeten zich vrij voelen om hun ongenoegens in de vorm van een klacht of kritiek kenbaar te maken. De klachtenregeling mag geen belemmeringen opwerpen die hen weerhoudt zich te laten horen. De klachtenregeling kent daarom zo weinig mogelijk stappen en cliënten, gasten, bewoners of deelnemers moeten er zeker van zijn dat klachten zorgvuldig worden afgehandeld.

De Tussenvoorziening kent een laagdrempelige klachtenregeling waarbij de lijnen zo kort mogelijk worden gehouden en direct contact gelegd kan worden met de verantwoordelijke personen. Het doel is om gezamenlijk het ongenoegen en eventuele gevoelens van onrecht weg te nemen. De klachtafhandeling is gericht op herstel van de relatie en het onderling vertrouwen. Tevens verwachten wij dat de regeling ook een bijdrage levert aan de verbetering van de kwaliteit en aan een goede gang van zaken in de Tussenvoorziening

Wanneer een cliënt, gast, bewoner of deelnemer wordt geconfronteerd met een probleem, wordt dit bij voorkeur direct opgelost tussen de betreffende personen. Er wordt getracht, eventueel samen met de leidinggevende, door middel van hoor en wederhoor het probleem binnen de voorziening op te lossen. Wanneer dit niet mogelijk is of wanneer het gesprek niet naar tevredenheid verloopt, kan een klacht worden ingediend.

Klacht

De klachtenregeling heeft betrekking op cliënten, gasten, bewoners of deelnemers van Stichting De Tussenvoorziening.

Een klacht kan betrekking hebben op de door medewerkers en/of vrijwilligers geboden dienstverlening waarvan de klager vindt dat hij of zij nadeel heeft ondervonden. Bijvoorbeeld toelating, begeleiding, schorsing, bejegening en dergelijke.

De betrokkene die een klacht indient wordt 'klager' genoemd. Degene tegen wie de klacht wordt ingediend of die betrokken is bij het probleem of knelpunt wordt 'verweerder' genoemd. Degene die de klacht in behandeling neemt wordt 'behandelaar' genoemd.

Vertrouwenspersoon

Wanneer een cliënt, gast, bewoner of deelnemer ondersteuning wil bij het bespreken van zijn of haar kritiek of probleem dan wel het indienen van een klacht, kan hij/zij een vertrouwenspersoon inschakelen. De vertrouwenspersoon functioneert als aanspreekpunt of bemiddelaar bij problemen en klachten.

Tevens kan cliënt door derden (bijvoorbeeld staffunctionaris, Cliëntenraad, of begeleider) worden doorverwezen naar de vertrouwenspersoon. Ook de verweerder kan de vertrouwenspersoon vragen te bemiddelen wanneer hij/zij dit noodzakelijk acht.

In overleg met de vertrouwenspersoon kan de klager besluiten om:

- geen verdere stappen te ondernemen
- zelf stappen te zetten richting de andere partij
- de vertrouwenspersoon te vragen een bemiddelingstraject in te zetten
- een officiële klacht in te dienen (met of zonder ondersteuning van de vertrouwenspersoon)

De directie benoemt tenminste twee vertrouwenspersonen waarvan bij voorkeur één vrouw en één man.

Externe Klachtencommissie

De directie stelt een Externe klachtencommissie in, bestaande uit minimaal 3 en maximaal 6 externe leden:

- een voorzitter, op voordracht van de directie en de Cliëntenraad;
- een lid op voordracht van de Cliëntenraad;
- de overige leden in overleg tussen de Externe Klachtencommissie en de directie.

De directie benoemt tenminste twee vertrouwenspersonen waarvan bij voorkeur één vrouw en één man.

De Externe klachtencommissie besluit of de klacht ontvankelijk is en beoordeelt bij een positieve indicatie of de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond is.

De Externe klachtencommissie heeft het recht om naar aanleiding van de uitspraak over een klacht de directie gevraagd en ongevraagd te adviseren over het beleid van de Tussenvoorziening en het nemen van incidentele maatregelen in het belang van de klager en/of de verweerder.

De Externe klachtencommissie regelt de overige zaken in haar Huishoudelijk Reglement.

Klachtenprocedure

1. Indienen van een klacht

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

Voor het indienen van een klacht geldt een verjaringstermijn. Klachten over zaken die zich langer dan negen maanden geleden afspeelden, worden niet in behandeling genomen, tenzij degene die de klacht in behandeling neemt (behandelaar) besluit hierop een uitzondering te maken.

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Indien gewenst kan de klager ondersteuning inroepen van de vertrouwenspersoon.

De klager bepaalt zelf bij wie hij/zij een klacht wil indienen, namelijk bij de:

A. LEIDINGGEVENDE

of

B. EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE

Deze kan benaderd worden wanneer de klager ontevreden is over de afhandeling van de klacht op niveau A of wanneer hij/zij er de voorkeur aan geeft dan wel belangrijke redenen heeft om direct de Externe klachtencommissie te benaderen.

2. Ontvankelijkheid van een klacht

De behandelaar:

A. LEIDINGGEVENDE

of

B. EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE

bepaalt of de klacht ontvankelijk is.

Een klacht dient gericht te zijn op de door medewerkers en/of vrijwilligers van de Tussenvoorziening geboden dienstverlening. In de klacht staat beschreven welk nadeel de klager heeft ondervonden door de handelwijze van medewerkers en/of vrijwilligers.

Een klacht is niet ontvankelijk wanneer:

- deze buiten de kaders van deze klachtenregeling valt
- de klacht namens anderen is ingediend
- de klager al eerder een klacht heeft ingediend die betrekking had op hetzelfde feit tenzij sprake is van veranderende omstandigheden of de klager nieuwe feiten naar voren kan brengen
- de klacht anoniem is ingediend
- een juridische procedure is gestart
- er sprake is van een strafrechtelijk feit

De klacht wordt schriftelijk ingediend of genoteerd en gemotiveerd met data, feiten en argumenten. De klacht moet begrijpelijk en toegespitst op de situatie waarover de klager zijn beklag wil doen, zijn opgesteld. Indien wenselijk kan de ontvanger of vertrouwenspersoon de klager ondersteunen bij het schriftelijk formuleren van de klacht. Indien nodig wordt de klager in de gelegenheid gesteld om binnen een redelijk gestelde termijn de stukken te complementeren. Indien de klager niet binnen de gestelde termijn reageert, wordt de klacht niet ontvankelijk verklaard.

Aangegeven wordt welke stappen zijn ondernomen om het geschil in onderling overleg op te lossen. De behandelaar van de klacht kan vragen eerst contact op te nemen met betrokkenen of verweerder. Indien gewenst kan de vertrouwenspersoon hierin een bemiddelende rol op zich nemen.

De klacht is door de klager ondertekend (naam, handtekening en datum).

3. Afhandeling van een klacht

A. LEIDINGGEVENDE

De behandelaar van de klacht meldt schriftelijk binnen 5 werkdagen, nadat een klacht is ingediend, aan de klager dat de klacht is ontvangen en of de klacht in behandeling is genomen.

De behandelaar neemt vervolgens binnen 5 werkdagen het besluit of de klacht ontvankelijk wordt verklaard en zo ja dan dient de klacht binnen maximaal 4 weken afgehandeld te zijn. De Klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de afhandeling van de klacht.

Bij afhandeling van de klacht wordt de klager gevraagd of deze tevreden is met de afhandeling.

Indien de klager niet tevreden is wordt deze er nadrukkelijk op gewezen dat hij/zij zich tot de Externe klachtencommissie kan wenden.

Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen (omdat de klacht niet ontvankelijk is), wordt de klager schriftelijk geïnformeerd over de reden hiervan. De klager kan in beroep gaan bij de directie of de Externe klachtencommissie.

B. EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE

De secretaris van de Externe klachtencommissie meldt schriftelijk binnen 5 werkdagen nadat een klacht is ingediend, aan de klager dat de klacht is ontvangen en of de klacht in behandeling is genomen. Nadat er een klacht is ingediend meldt de secretaris dit zo spoedig mogelijk bij de directie.

Wanneer een klacht door de Externe klachtencommissie wordt behandeld, beoordeelt de commissie deze in beginsel binnen 40 werkdagen. Zij kan haar schriftelijk oordeel voorzien van een advies aan de directie over het beleid en/of te nemen maatregelen.

De directie laat aan de klager, verweerder en de Externe klachtencommissie weten of ze zich in de uitspraak kan vinden en welke verbeteracties eventueel ondernomen worden. Als de directie het niet eens is met de uitspraak motiveert de directie haar standpunt en koppelt dit terug aan de klachtencommissie.

De directie zendt haar beslissing binnen 10 werkdagen aan klager, verweerder en Externe klachtencommissie. De klacht dient binnen in beginsel binnen 50 werkdagen afgehandeld te zijn.

Bij klachten met een spoedeisend karakter, kan een versnelde procedure gestart worden. De commissie probeert dan op de kortst mogelijke termijn een advies uit te brengen. De directie neemt vervolgens ook zeer snel haar besluit (streven is binnen 10 werkdagen)¹.

¹ De ernst van een klacht wordt bepaald door de behandelaar

Uitgiftedatum: 04-05-2017

Revisiedatum: 30-10-2019

Bij afhandeling van de klacht wordt de klager gevraagd of deze tevreden is met de afhandeling. Tegen het oordeel over de klacht en de daaraan verbonden conclusies kan geen beroep worden ingediend.

4. Verantwoording van een 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 e.d.) Halfjaarlijks wordt een analyse gemaakt van de stand van zaken. De rapportage van klachten wordt voorgelegd aan het MT en de directie. Het doel hierbij is om de kwaliteit van de opvang en begeleiding te bevorderen en te signaleren welke knelpunten een structurele oplossing vragen.