

KLACHTENREGELING



VOORWOORD

Cliënten hebben recht op een zorgvuldige behandeling van hun klachten.

Medewerkers van Veilig Thuis Haaglanden voeren werkzaamheden uit in het kader van deze stichting. Onze medewerkers bieden op professionele en zorgvuldige wijze hulp aan al onze cliënten. Toch kan het voorkomen dat cliënten niet tevreden zijn over de wijze waarop besluiten zijn genomen en/of hoe hierover met hen is gecommuniceerd.

Wanneer dit het geval is, is het wenselijk dat de betrokken medewerker, eventueel samen met de leidinggevende probeert om in samenspraak met de cliënt tot een oplossing te komen. De praktijk wijst uit dat in een dergelijk gesprek meestal een bevredigende oplossing gevonden wordt.

Wanneer het niet gelukt is de problemen op te lossen, zullen de medewerkers de cliënt wijzen op de mogelijkheid een klacht voor te leggen aan de klachtencommissie van Veilig Thuis.

De klachtenregeling van Veilig Thuis is van toepassing op gedragingen van alle medewerkers in loondienst alsmede stagiaires.

KLACHTENREGELING Veilig Thuis

Overwegende

- De organisatie streeft naar optimale hulpverlening aan cliënten;
- dat zich niettemin situaties kunnen voordoen waar cliënten van Veilig Thuis klachten hebben over beslissingen, de wijze van behandeling of bejegening, door of namens de stichting;
- dat het daarbij de voorkeur heeft dat cliënt en betrokken medewerker en/of leidinggevende in een gesprek proberen de bij de cliënt levende onvrede op te lossen (interne klachtafhandeling);
- dat bij het uitblijven van een bevredigende oplossing de cliënt zijn klacht kan indienen bij de klachtencommissie Veilig Thuis.

Stelt vast

De Klachtenregeling Veilig Thuis Haaglanden .

Artikel 1 BEGRIPSBEPALINGEN

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. Veilig Thuis:
het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling waarin de onder 1 genoemde stichtingen participeren.
 2. Directie:
De directie van Veilig Thuis, gevormd door de directeur van de onder 1 genoemde stichting.
 3. Klacht:
Een bezwaar over een gedraging van personen die werkzaam zijn bij Veilig Thuis.
 4. Gedraging:
Enig handelen of nalaten evenals het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt van Veilig Thuis.
 5. Cliënt:
Degene die gebruik maakt of heeft gemaakt van de hulp- of dienstverlening van de instelling
- Klager:
7. Ieder die door een beslissing, behandeling of bejegening, die direct voortvloeit uit de wettelijke taken van Veilig Thuis, door of namens Veilig Thuis rechtstreeks in zijn of haar belang is getroffen, doch in elk geval degenen, die als zodanig zijn genoemd in artikel 1 lid 4 van deze regeling.
 8. Partijen:
De indiener van de klacht en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft.
 9. Interne klachtafhandeling:
De behandeling van klachten onder verantwoordelijkheid van de leidinggevende.

10. Medewerker:
In dienst bij Veilig Thuis of via derden, bijvoorbeeld uitzendbureau ingezet t.b.v. werkzaamheden Veilig Thuis.
11. De klachtenfunctionaris
De klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling. De klachtenfunctionaris houdt u op de hoogte van de klachtenprocedure
12. Vertrouwenspersoon:
Een vertrouwenspersoon kan klager ondersteunen bij de klachtprocedure en eventueel namens klager optreden.
13. De klachtencommissie:
De door Veilig Thuis ingestelde onafhankelijke klachtencommissie belast met de behandeling van klachten

Artikel 2 INTERNE KLACHTAFHANDELING

1. De leidinggevende van de medewerker over wie een klacht wordt ingediend is verantwoordelijk voor de interne klachtafhandeling, tenzij de klacht de leidinggevende zelf betreft. In dat geval behandelt de directeur de klacht.
2. De klager richt zich met zijn klacht schriftelijk tot de klachtenfunctionaris
3. Binnen één week na ontvangst van de klachtbrief krijgt de klager een ontvangstbevestiging via de klachtenfunctionaris, waarin wordt aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn de klacht wordt behandeld.
4. Uitgangspunt is om in een klachtgesprek met klager en de betrokken uitvoerend medewerker en diens leidinggevende te proberen de problemen op te lossen. Afhankelijk van de aard van de klacht kan de klacht ook telefonisch of schriftelijk worden behandeld.
5. Leidt dit gesprek niet tot een oplossing, of wil klager een dergelijk gesprek niet voeren, dan wordt de klacht door de klachtenfunctionaris doorgezonden aan de klachtencommissie van Veilig Thuis.
6. De klager kan zich laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon (zowel door een professionele ondersteuner als een persoon naar keuze uit het eigen netwerk). Klager dient zijn wens om zich door een vertrouwenspersoon te laten bijstaan van te voren kenbaar te maken.
7. De klager krijgt binnen 14 dagen een verslag van het gesprek toegestuurd, waarin de resultaten van het klachtgesprek en eventuele afspraken en evaluatiemomenten zijn opgenomen.
8. Onderaan het verslag wordt vermeld dat, in geval de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, klager de mogelijkheid heeft de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie.

Artikel 3 KLACHTENCOMMISSIE

1. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden. De leden en voorzitter van de klachtencommissie zijn niet werkzaam voor of bij de stichting. De leden van de klachtencommissie worden benoemd door de stichting.
2. De leden van de klachtencommissie kiezen uit hun midden een voorzitter en een vice-voorzitter.
3. De taak van de klachtencommissie is het behandelen van de bij de commissie ingediende klachten. De commissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen van een door haar, na overleg met de stichting, vastgesteld (huishoudelijk) reglement.
4. De klachtencommissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.
5. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor drie jaren. Zij kunnen eenmaal voor dezelfde periode worden herbenoemd.

6. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie ontvangen voor deelname aan commissievergaderingen en/of behandeling van klachten (zoals het bijwonen van hoorzittingen) een vastgesteld bedrag en een vergoeding voor gemaakte reiskosten.
7. Bij aftreden van een lid van de klachtencommissie benoemt de stichting een nieuw lid.
8. Een lid van de klachtencommissie kan worden geschorst of ontslagen, al dan niet op voordracht van de klachtencommissie, wegens verwaarlozing van zijn taak, of wegens dwingende redenen op grond waarvan het lidmaatschap niet kan worden gehandhaafd.
9. De klachtencommissie beschikt over een ambtelijk secretaris, die benoemd wordt door de stichting.

Artikel 4 HET VERLOOP VAN DE KLACHTBEHANDELING BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE

1. Een klacht wordt ingediend zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één jaar nadat de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden of klager kennis heeft gekregen van de betreffende gedraging.
2. De klager richt zich schriftelijk tot het secretariaat van de klachtencommissie en geeft aan waarover hij een klacht indient.
klachtencommissie@veiligthuis Haaglanden.nl
3. De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen na ontvangst, beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht en bericht de klager daarover met redenen omkleed. De klachtencommissie licht daarbij de klager in over de verdere procedure. De klachtencommissie brengt ook degene over wie is geklaagd op de hoogte van de inhoud van de klacht en de verdere procedure, evenals de leidinggevende en betreffende directeur. Indien de klacht nog niet op uitvoerend niveau is behandeld zal de klachtencommissie in eerste instantie hiernaar verwijzen. Conform de Wet klachtrecht cliënten zorgsector kan de cliënt hier echter van af zien en rechtstreeks bij de commissie een klacht indienen. Ingeval de klachtencommissie overgaat tot behandeling van de klacht, verzoekt de klachtencommissie Veilig Thuis om een schriftelijke reactie op de klacht (verweerschrift).
Indien de klachtencommissie besluit tot een hoorzitting krijgen zowel klager als degene over wie geklaagd is de gelegenheid mondeling een toelichting te geven op de klacht, met inachtneming van het principe van hoor en wederhoor, in elkaars aanwezigheid.
Een hoorzitting is niet vanzelfsprekend, de klachtencommissie kan besluiten tot een schriftelijke afdoening van de klacht.
4. De klachtencommissie is bevoegd schriftelijke informatie op te vragen. Veilig Thuis is gehouden deze informatie aan de klachtencommissie te verstrekken tenzij een bepaling uit het privacyreglement zich hiertegen verzet. Alle schriftelijke informatie waarover de klachtencommissie beschikt wordt vanwege de klachtafhandeling op de hoorzitting zowel aan klager als aangeklaagde in afschrift toegestuurd of overgelegd. Slechts om zwaarwegende redenen, dit ter beoordeling door de klachtencommissie, kan op verzoek van een der partijen inzage/afschrift worden geweigerd.
5. De hoorzitting is niet openbaar.
6. De klachtencommissie stelt binnen zes weken na ontvangst van de klacht, de klager, degene over wiens gedraging is geklaagd, de leidinggevende en de directie schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
7. De klachtencommissie kan van de termijn van zes weken afwijken mits zij klager, degene over wiens gedraging is geklaagd, de leidinggevende en de directeur van de stichting daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling heeft gedaan. De termijn voor uitstel bedraagt maximaal 4 weken.

Artikel 5 SCHORSENDE WERKING

1. Indiening van een klacht schorst een bestreden beslissing niet.
2. Slechts de directie kan, indien er zwaarwegende redenen zijn, anders bepalen.

Artikel 6 BESLUIT VAN DE DIRECTEUR

8. Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie deelt de directeur van betreffende stichting klager, aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk mee of het oordeel van de klachtencommissie wordt overgenomen. Tevens wordt aangegeven of en zo ja welk besluit naar aanleiding van dat oordeel en van eventueel gedane aanbevelingen over worden genomen.
9. De directeur kan afwijken van het oordeel van de klachtencommissie. In voorkomende gevallen deelt de directeur dit met redenen omkleed mee aan klager, aangeklaagde en klachtencommissie.
10. Bij afwijking van de onder 6.1 genoemde termijn van vier weken doet de directeur daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager, aangeklaagde en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het standpunt wel kenbaar zal worden gemaakt. De termijn voor uitstel bedraagt maximaal vier weken.
11. In de reactie van de directeur aan klager is opgenomen dat tegen de beslissing van de directeur geen beroep mogelijk is, maar dat de klager desgewenst, in sommige gevallen een klacht in kan dienen bij de Nationale ombudsman.

Artikel 7 KLACHT OVER DE DIRECTIE

1. Een klacht over een gedraging van de directeur jegens een cliënt wordt niet intern behandeld conform artikel 2, maar dient te worden voorgelegd aan de klachtencommissie.
2. Indien de klachtencommissie een oordeel gegeven heeft betreffende een klacht over de directeur, dan stelt zij in tegenstelling tot het gestelde in artikel 4 lid 8 niet alleen de directeur, maar ook het Bestuur / Raad van Toezicht van de betreffende stichting op de hoogte van haar oordeel. Het Bestuur / Raad van Toezicht neemt volgens dezelfde uitgangspunten zoals beschreven onder artikel 6 een besluit.

Artikel 8 REGISTRATIE VAN KLACHTEN

1. Veilig Thuis kent een klachtenregistratiesysteem zowel voor de interne klachten als de door de klachtencommissie behandelde klachten.
2. In het registratiesysteem worden in ieder geval geregistreerd: het aantal en de aard van de klachten, de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie evenals de eventueel getroffen maatregelen door de stichting.
3. Per kalenderjaar vindt er registratie plaats.
4. Vernietiging van de registratie over een kalenderjaar vindt niet later dan zes jaar na afsluiting van het jaar plaats.
5. In het cliëntdossier worden de klacht, het oordeel en aanbevelingen van de klachtencommissie alsmede het besluit en eventueel getroffen maatregelen door Veilig Thuis opgenomen en bewaard conform het geldende bewaartermijn voor het betreffende dossier.

Artikel 9 JAARVERSLAG

1. Klachtencommissie Veilig Thuis zorgt er voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld. Het jaarverslag bevat informatie over aantal en aard van de interne - en de door de klachtencommissie behandelde klachten, de uitspraken van de klachtencommissie, de daaropvolgende besluiten van directie en de maatregelen die genomen zijn bij gegrond verklaarde klachten.

Artikel 10 INFORMATIEVOORZIENING

Veilig Thuis stelt cliënten bij de aanvang van contacten met de stichting op de hoogte van deze klachtenregeling. Naar deze klachtenregeling wordt verwezen in een brochure, die iedere cliënt bij aanvang van de contacten ontvangt.

Artikel 11 SLOTBEPALING

1. Deze regeling kan door de directie van Veilig Thuis worden gewijzigd en/of ingetrokken. Wijziging en/of intrekking heeft geen terugwerkende kracht.
2. Alvorens de klachtenregeling te wijzigen en/of in te trekken vraagt de directie de klachtencommissie om advies.
3. In alle gevallen, waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie van Veilig Thuis.