

Klachtenreglement dnoDoen

Het kan voorkomen dat een cliënt ontevreden is of zich onheus behandeld of bejegend voelt. dnoDoen staat open voor klachten van cliënten. Het is de intentie van dnoDoen om klachten zoveel mogelijk te voorkomen of via bemiddeling op te lossen. Wanneer dit niet lukt start deze procedure.

dnoDoen is aangesloten bij de Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening in Noord-, Zuid-Holland en Utrecht. Mensen die een klacht hebben over Stichting dnoDoen kunnen altijd een beroep doen op deze klachtencommissie wanneer er door bemiddeling niet tot een bevredigende afhandeling is gekomen. In het reglement van bovenstaande commissie is vastgelegd hoe een klacht behandeld wordt, het is de verplichting van dnoDoen om ook een interne procedure te ontwikkelen.

Dit document beschrijft de interne procedure met betrekking tot het behandelen en afhandelen van een klacht. Bij de start van de begeleiding of het verblijf worden cliënten, via de huisregels en de website, geïnformeerd over dit reglement.

1. Begripsomschrijving

Klacht

Individuele uiting van onvrede of ongenoegen met een behandeling of bejegening die door klager als onjuist of onterecht wordt ervaren.

Klager

Persoon die gebruik heeft gemaakt, maakt of wil maken van de diensten van dnoDoen en hierover een klacht heeft.

Medewerker

Persoon die met een dienstverband werkzaam is bij dnoDoen.

Cliënt

Een persoon die gebruik maakt van de diensten van dnoDoen

Cliëntvertrouwenspersoon

Aan dnoDoen verbonden externe en onafhankelijke cliënt vertrouwenspersoon van het Landelijk Steunpunt (mede)zeggenschap (LSR)

Klachtenregistratieformulier

Het formulier dat door klager wordt ingevuld en ingediend ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

Klachtenfunctionaris

Beleidsadviseur Inhoud en Innovatie en/of Beleidsadviseur Kwaliteit van dnoDoen die een bemiddelende rol vervult.

Eigenaar: Directeur Bestuurder	Versie 3.1
Auteur: Beleidsadviseur Inhoud en Innovatie/ Beleidsadviseur Kwaliteit	Herzieningsdatum maart 2023

2. Werkingsfeer

Alleen die klachten zullen volgens de regels van dit reglement behandeld worden, die betrekking hebben op dnoDoen, dan wel op de medewerkers van dnoDoen.

3. Algemene bepalingen

Als een cliënt een klacht heeft die hij wil uiten moet hij of zij:

- a) gebruik maken van de procedure zoals die in dit reglement beschreven staat
- b) en kan er gebruik worden gemaakt van de klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening in Noord-, Zuid-Holland en Utrecht indien de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost middels de procedure zoals die in dit reglement beschreven staat.

Het verstrekken van inlichtingen

dnoDoen (medewerkers) is verplicht informatie, die betrekking heeft op de klacht, te verstrekken aan de klachtenfunctionaris, voor zover deze daar om vraagt en de klager toestemming geeft aan de medewerker deze informatie te verstrekken aan de klachtenfunctionaris.

Inzien van schriftelijk materiaal

Zowel de klager als de betrokken medewerker worden in de gelegenheid gesteld, stukken die betrekking hebben op de klacht, in te zien, voor zover de vertrouwelijkheid dit toelaat. De mate van vertrouwelijkheid wordt bepaald door de klachtenfunctionaris, waarbij deze nadrukkelijk rekening houdt met de wens van de betrokkenen en ervoor zorgdraagt dat belangen van niet direct betrokkenen niet worden geschaad.

Geheimhouding

- a) De klachtenfunctionaris en iedereen die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is geheimhouding plichtig over al die gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.
- b) Alle direct betrokkenen rondom een klacht worden voorafgaand aan elke klachtbehandeling van deze geheimhouding op de hoogte gesteld.

Geheimhouding is niet hetzelfde als anonimiteit. Om een klacht te behandelen is het nodig om de klager te spreken en de betrokkenen bij de klacht. Indien nodig wordt de inhoud van de klacht met betrokkenen besproken. Deze betrokkenen handelen zorgvuldig en met respect richting de klager.

Horen van de klager/ medewerker

Zowel de klager als de betrokken medewerker(s) worden door de klachtenfunctionaris in de gelegenheid gesteld hun visie op de klacht te geven.

Dit kan mondeling of schriftelijk gebeuren. Mondelinge toelichtingen worden genotuleerd en deze worden ter goedkeuring voorgelegd aan de betrokkenen.

Klager en betrokken medewerkers kunnen zich laten bijstaan door een onafhankelijke deskundige, waarbij klager en/of betrokken medewerkers de gesprekspartner blijven.

4. Bijzondere besluitvorming

In alle gevallen waarin het reglement niet voorziet, besluit de klachtenfunctionaris na overleg met het bestuur.

Adres klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening in Noord-, Zuid-Holland en Utrecht:

Secretariaat: Krokusstraat 47 2015 AE Haarlem, Telefoon 06-21892058, E-mail:

klachtencommissiemd@kpnmail.nl

Ook is het mogelijk om de financieel gerelateerde klacht bij de Nationale Ombudsman voor te leggen. Dit kan via telefoonnummer 0800 - 33 55 555 of via het formulier op <https://www.nationaleombudsman.nl/klacht-indienen/uw-klacht>

Eigenaar: Directeur Bestuurder	Versie 3.1
Auteur: Beleidsadviseur Inhoud en Innovatie/ Beleidsadviseur Kwaliteit	Herzieningsdatum maart 2023

5. Doel

Dit reglement heeft tot doel dat:

- de klachtprocedure helder is
- klacht en klager op goede wijze worden behandeld
- het hulpverleningsbeleid en de organisatie waar nodig worden bijgesteld om klachtherhaling te voorkomen
- de klager wordt verwezen naar de klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening in Noord-, Zuid-Holland en Utrecht als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost

6. De feitelijke procedure

6.1 Indienen van een klacht. Een klacht mag worden ingediend door:

- een klager

6.2 Een klager kan zich doen bijstaan door een naastbetrokkene, onafhankelijke deskundige en/of de aan dnoDoen verbonden externe cliënt vertrouwenspersoon.

6.3 Alleen schriftelijke klachten via het interne klachtenformulier, onder vermelding van naam en adres worden in behandeling genomen. Deze dienen verzonden te worden aan klachten@dnodoen.nl en komen dan terecht bij de Klachtenfunctionaris. Of per post naar:

dnoDoen
t.a.v. klachtenfunctionaris
Postbus 1018
1810 KA Alkmaar

6.4 Wordt een klacht mondeling geuit bij de betrokken medewerker, dan verwijst de medewerker de klager naar het klachtenreglement en overhandigt het klachtenformulier. Indien nodig helpt de medewerker de klager bij het formulieren van de klacht.

7. Behandeling van de klacht

7.1 Direct na het bekend worden van de klacht bij een van de medewerkers van dnoDoen of de externe cliënten vertrouwenspersoon wordt samen met de klager het klachtregistratie formulier ingevuld en ingediend. De Klachtenfunctionaris neemt binnen tien dagen contact op met de klager om de klacht te verhelderen.

7.2 De klachtenfunctionaris voert een onderzoek uit met het doel om de klacht door middel van bemiddeling op te lossen. Hierbij kan de klachtenfunctionaris gebruik maken van de volgende methoden:

- het mondeling horen van de betrokkenen
- het doen van eigen onderzoek
- het vragen van advies aan één of meerdere deskundigen.

7.3 De Klachtenfunctionaris schrijft een verslag en bespreekt dit met de klachtindiener. Indien van toepassing kan de klachtenfunctionaris een oplossing aanbieden waarmee de klager kan instemmen.

7.4 Als de instemming niet bereikt wordt, wordt de klachtindiener verwezen naar de externe klachtencommissie. De klager kan een beroep doen op de klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening in Noord-, Zuid-Holland en Utrecht. De klachtindiener neemt zelf het initiatief om de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie.

7.5 Beëindiging procedure.

De procedure is beëindigd als:

- de klachtindiener tevreden is met de bemiddeling.
- de externe klachtencommissie schriftelijk uitspraak heeft gedaan.
- de klager te kennen heeft gegeven af te zien van verdere klachtbehandeling.
- Klager niet binnen 14 dagen na uitnodiging of uitspraak reageert.

Eigenaar: Directeur Bestuurder	Versie 3.1
Auteur: Beleidsadviseur Inhoud en Innovatie/ Beleidsadviseur Kwaliteit	Herzieningsdatum maart 2023

7.6 Registratie

De klachtenfunctionaris houdt een klachtenregister bij waarin van alle klachten en de behandeling een korte beschrijving wordt opgenomen. Het register is vertrouwelijk van aard en wordt beheerd door de Beleidsadviseur Kwaliteit. Jaarlijks wordt door de Beleidsadviseur kwaliteit een verslag, ontdaan van persoonlijke gegevens, gemaakt voor het team, bestuur, directie en klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening in Noord-, Zuid-Holland en Utrecht.

Indien klager een bestaande cliënt is dan wordt het verslag in het dossier van de cliënt opgeslagen.

8. Opvolging

Indien nodig wordt het beleid bijgesteld om klachtherhaling te voorkomen. Dit kan na zowel de bemiddeling als na een uitspraak door de klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening in Noord-, Zuid-Holland en Utrecht of Ombudsman.

Eigenaar: Directeur Bestuurder	Versie 3.1
Auteur: Beleidsadviseur Inhoud en Innovatie/ Beleidsadviseur Kwaliteit	Herzieningsdatum maart 2023