

Klachtenreglement

Algemeen

Het klachtenreglement van BuitenThuisZijn voorziet in de procedure ter uitvoering van het klachtrecht voor personeelsleden, vrijwilligers, arbeidskrachten en onze partners.

Het klachtenreglement bevat bepalingen over de wijze waarop de klachten die tegen één of meer vrijwilligers of personeelsleden worden ingediend, worden afgehandeld.

Het klachtenreglement wordt bij aanvang van de arbeidsovereenkomst, aan de arbeidskracht, vrijwilliger of het personeelslid ter beschikking gesteld.

Betiteling

Daar waar in dit klachtenreglement de mannelijke vorm wordt gehanteerd, wordt uitdrukkelijk tevens de vrouwelijke vorm bedoeld.

Artikel 1. Definities

1.1 Klacht: In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge (re-)actie dan wel een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van BuitenThuisZijn dan wel een door BuitenThuisZijn ingeschakelde derden.

1.2 Directeur(en): de door het bestuur aangestelde functionarissen belast met de dagelijkse leiding van de organisatie en verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten.

1.3 Coördinator kwaliteitsmanagement: de persoon die verantwoordelijk is voor het verwerken van de klacht in het klachtensysteem van BuitenThuisZijn.

1.4 Klager: Een persoon die een klacht indient.

Artikel 2. Voorwaarden

2.1. Iedere belanghebbende binnen een door BuitenThuisZijn uit te voeren activiteit heeft het recht om een klacht in te dienen.

2.2. De klacht kan zowel mondeling als (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij de directeur/coördinator kwaliteitsmanagement van BuitenThuisZijn.

De vertrouwenspersoon van BuitenThuisZijn is Anoek Beekhuizen 06 - 482 629 45

anoekbeekhuizen@gmail.com

De vertrouwenspersoon van Zorgbelang kan de klager helpen bij het formuleren van de klacht en ondersteunen bij de gehele klachtenprocedure.

Zorgbelang Brabant is te bereiken via telefoonnummer: 013 – 594 21 70 of via de mail:

vertrouwenspersonen@zorgbelang-brabant.nl

Een andere mogelijkheid is Het Landelijk Meldpunt Zorg. Zij geven informatie en advies bij een vraag of klacht over de kwaliteit van zorg of jeugdhulp en zijn onderdeel van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

<https://www.igj.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening>

Een kopie van de klacht gaat naar de coördinator kwaliteitsmanagement, die de klacht verwerkt in het klachtensysteem van BuitenThuisZijn. Een schriftelijke klacht wordt gestuurd naar BuitenThuisZijn, t.a.v. de directeur(en)/coördinator kwaliteitsmanagement. Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen 3 werkdagen, met inachtneming van artikel 4.

2.3. Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:

- a. Naam en adres van de klager;
- b. De datum van de klacht;
- c. Een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.

Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

3.1. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- a. het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
- b. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. het een feit betreft waartegen door de klager bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van BuitenThuisZijn. Indien hiervan sprake is zal de coördinator kwaliteitsmanagement deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie;
- d. de klacht anoniem is.

3.2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht door de directeur(en) schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4. Klachtbehandeling

4.1. De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de coördinator kwaliteitsmanagement van BuitenThuisZijn. De directeur handelt de klacht niet af indien daarbij zijn onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht geschiedt in dat geval door een persoon die in ieder geval niet bij de gedraging betrokken is geweest.

4.2. Na ontvangst van de klacht zendt BuitenThuisZijn binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging aan de klager en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Tevens wordt er een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt en daarnaast aan de coördinator kwaliteitsmanagement.

4.3. De coördinator kwaliteitsmanagement stelt de klager en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord. De klager mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger.

Van deze hoorzitting wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen vijf werkdagen aan zowel de klager als mede degenen waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

4.4. De coördinator kwaliteitsmanagement:

- a. handelt de klacht af binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht;
- b. kan de behandeling van de klacht ten hoogste tien werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de klager.

4.5. De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

4.6 In geval een klager meent dat zijn klacht niet naar behoren is afgehandeld, dan is er sprake van een 'geschil'. De klager kan dan met de klacht terecht bij De Geschillencommissie. BuitenThuisZijn is aangesloten bij de geschillencommissie 'Zorg Algemeen'. De procedure is terug te vinden op: www.degeschillencommissie.nl/consumenten.

Artikel 5. Administratie

5.1. Van iedere klacht wordt een apart dossier met een uniek volgnummer aangelegd.

5.2. Er wordt eens per kwartaal verslag gedaan tijdens de bestuursvergadering door de coördinator kwaliteitsmanagement van:

- a. Het aantal klachten;
- b. De aard van de klachten;
- c. Beoordeling van de ingediende klachten;
- d. Getroffen maatregelen om de klachten op te lossen.