

Inleiding

De organisatie hecht grote waarde aan het opvangen van signalen ter bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening. Het is van belang dat signalen van ongenoegen goed worden gehoord en serieus worden genomen. Vaak kan daarmee het indienen van een klacht worden voorkomen. Mocht dat echter niet lukken, dan kunnen cliënten of hun wettelijke vertegenwoordigers, de onvrede of ongenoegens kenbaar maken door het indienen van een klacht. Tijdens ieder aanmeldingsgesprek ontvangen cliënten informatie over de klachtenprocedure.

Procedure omgaan met signalen van onvrede

I

1. Elke medewerker is verantwoordelijk om signalen van onvrede bij cliënten en/of ouders/vertegenwoordigers waar te nemen, serieus te nemen, mogelijk zelf op te lossen of anders te melden aan de betreffende verantwoordelijke begeleider.
2. Deze begeleider neemt contact op met de cliënt/vertegenwoordiger en onderzoekt de aard en de oorzaak van de onvrede en tracht een oplossing aan te dragen.
3. Indien de aangedragen oplossing niet bevredigend is voor de cliënt/vertegenwoordiger, meldt deze begeleider dat aan B. Tankir.
4. B. Tankir gaat in gesprek met de cliënt/vertegenwoordiger en verricht alle mogelijke inspanningen om de onvrede weg te nemen.
5. Leidt dit niet tot een bevredigende situatie voor de klager, dan verwijst B. Tankir de klager naar de klachtenprocedure.

Klachtenprocedure

II

1. Indien B. Tankir voor de klager niet tot een bevredigende oplossing komt of de klacht een aspect van de gehele organisatie betreft, wordt de klager erop attent gemaakt een klachtenbrief per e-mail te sturen aan de onafhankelijke klachtenadviseur.
2. De klachtenadviseur registreert de klacht. B. Tankir/directeur/bestuurder van de betreffende cliënt wordt op de hoogte gebracht dat er sprake is van een geregistreerde klacht.
3. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na indiening van de klacht, een schriftelijke bevestiging van ontvangst van zijn klacht.
4. De klachtenadviseur neemt contact op met de klager, achterhaalt de oorzaak van de klacht en stelt (wanneer klager dat wil) bemiddeling voor of bespreek alternatieven.
5. De klachtenadviseur kan vervolgens contact opnemen met de aangeklaagde en bespreekt de klacht met aangeklaagde indien klager dat wenst.
6. Indien de klager akkoord gaat met de voorgestelde bemiddeling, meldt de klachtenadviseur aan B. Tankir/ directeur/bestuurder de wijze van afhandeling. Indien klager bemiddeling wenst dan wordt de klacht door de klachtenadviseur vooraf

besproken met de aangeklaagde.

7. Vervolgens vindt er een bemiddelingsgesprek plaats tussen betrokkenen.
8. Na bemiddeling verifieert de klachtenadviseur bij de klager of de klacht als afgerond kan worden beschouwt.
9. De klachtenadviseur zorgt voor registratie en archivering.

III

10. Indien de klacht niet is afgehandeld na bemiddeling, verwijst de klachtenadviseur, na afstemming met B. Tankir/directeur/bestuurder, de klager door naar de externe geschilleninstantie.
11. De klachtenadviseur is niet betrokken bij de wijze van afhandeling door de externe geschilleninstantie.

IV

12. De klachtenadviseur verstrekt de directeur/bestuurder ten minste één keer per jaar een overzicht van de ontvangen en afgehandelde klachten.
13. De directeur/bestuurder draagt er zorg voor dat er lessen geleerd worden uit de geuite klachten en dat eventueel preventieve of corrigerende maatregelen worden genomen. Maatregelen ter verbetering naar aanleiding van klachten worden in de organisatie bekend gemaakt.

De onafhankelijke klachtenadviseur is te bereiken via:

klachtenadviseur@outlook.com

Margrietha Dijkstra
onafhankelijk klachtenadviseur