

Klachtenreglement

Inleiding

WilmaHuis heeft een interne klachtenregeling opgesteld. Dit Klachtenreglement beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van (met name) cliënten. Het Klachtenreglement wordt bij aanvang van de contacten aan cliënten overhandigd en wordt tevens op verzoek toegestuurd.

Bij voorkeur maakt een klager een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokken medewerker. Wanneer men dit niet wil, of indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan een formele klacht ingediend worden.

De behandeling van de formele klacht wordt gedaan door een onafhankelijke klachtencommissie. De klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie.

Dit kan via de post naar:

Secretaris klachtencommissie, p/a Overwater 9, 2715 BT Zoetermeer

of via e-mail: klachtencommissie@wilmahuis.nl

WilmaHuis beschikt niet over een eigen vertrouwenspersoon, maar maakt gebruik van de vertrouwenspersoon van Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Cliënten worden gewezen op het aanwezige foldermateriaal van het AKJ. Tevens staat op het klachtenformulier het telefoonnummer van AKJ vermeld.

Daarnaast kan ook de verwijzer van de cliënt een aanspreekpunt zijn bij eventuele klachten.



Definities

Aangeklaagde:	(Definities nog in alfabetische volgorde te plaatsen) Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
Client:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van WilmaHuis
Medewerker:	Een bij of voor WilmaHuis werkzaam persoon.
Klacht:	Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, als ook over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de organisatie of door een medewerker, die schriftelijk of per e-mail bij de klachtencommissie is ingediend.
Klachtencommissie:	De door WilmaHuis ingeschakelde onafhankelijke commissie, die klachten onderzoekt, beoordeelt en aanbevelingen doet.
Klager:	Degene die een klacht indient. Dit kan zijn de jeugdige, de ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk is 'elektronisch' begrepen.

1. Voortraject klacht

Als een klager een klacht heeft over WilmaHuis of een medewerker, gaat WilmaHuis ervan uit dat dit zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Heeft de klacht betrekking op een medewerker en leidt een gesprek met deze niet tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de directeur van WilmaHuis.

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht bij de klachtencommissie ingediend worden. Wanneer de klager niet in gesprek wil gaan met de betreffende medewerker of de directeur, is het ook mogelijk om direct een klacht in te dienen.

2. Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft ingediend te zijn, waarbij zes maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie plus een omschrijving van de klacht.

Betreft de klacht een vermoeden van kindermishandeling, dan treedt het Protocol mishandeling in werking. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten. Indien gewenst kan de klachtencommissie de klager bijstaan en ondersteunen in dit traject.

Betreft de klacht een vermoeden van seksueel misbruik, dan treedt het Protocol vermoedens seksueel misbruik door werknemer in werking. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten. Indien gewenst kan de klachtencommissie de klager bijstaan en ondersteunen in dit traject.

3. Klachtencommissie

3.1 Samenstelling

De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie zijn niet arbeidsrechtelijk of bestuurlijk verbonden aan WilmaHuis.

De voorzitter en de leden worden benoemd door de directie van WilmaHuis voor een termijn van vier jaar en kunnen een keer voor eenzelfde termijn herbenoemd worden.

De commissie wordt ondersteund door een secretaris die geen lid is van de klachtencommissie.

3.2 Werkwijze

De klachtencommissie is onafhankelijk.

De klachtencommissie doet onderzoek naar de klacht, geeft daarover een schriftelijk, gemotiveerd oordeel en doet eventueel aanbevelingen binnen zes weken na indiening van de klacht. Eventueel kan deze termijn met vier weken worden verlengd.

De klachtencommissie vergadert zo vaak als nodig, maar ten minste een keer per jaar.

De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april aan de directie van WilmaHuis een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden, waarin opgenomen het aantal klachten, de aard van de klachten en de oordelen en de eventueel gedane aanbevelingen in het afgelopen jaar.

4. Behandeling klacht

4.1 De secretaris van de klachtencommissie draagt zorg voor de registratie van de klacht.

4.2 De secretaris van de klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager.

4.3 De klachtencommissie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling van de klacht.

4.4 De secretaris van de klachtencommissie houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

4.5 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

4.6 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. De klachtencommissie kan besluiten tot een hoorzitting teneinde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. Tot de hoorzitting worden de klager en de aangeklaagde door de secretaris uitgenodigd. Klager en aangeklaagde kunnen zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan. De aangeklaagde verschaft de klachtencommissie en de klager uiterlijk een week voor de hoorzitting een schriftelijke reactie op de klacht.

4.7 De klachtencommissie bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtencommissie de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt, behoudens verlenging als bedoeld in 3.2, in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

4.8 De klager, de aangeklaagde en de directie van WilmaHuis ontvangen een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak over de klacht.

4.9 In vervolg op een uitspraak van de klachtencommissie ontvangen klager en aangeklaagde van de directeur van WilmaHuis binnen een maand een schriftelijke reactie op de uitspraak. In de reactie geeft de directeur gemotiveerd aan of WilmaHuis overgaat tot maatregelen, wat de strekking daarvan is, en wanneer effectuering van deze maatregelen plaatsvindt. Indien de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen, geeft de directeur in haar schriftelijke reactie gemotiveerd aan of WilmaHuis deze aanbevelingen al dan niet overneemt.

5. Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over vertrouwelijke gegevens, is verplicht tot geheimhouding daarvan, tenzij een wettelijk voorschrift hem verplicht deze informatie kenbaar te maken.

6. Dossiervorming, privacy en bewaartermijn

De secretaris van de klachtencommissie heeft de zorg voor registratie van alle klachten. De secretaris draagt er zorg voor dat de privacy van de betrokkenen gewaarborgd is overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en dat onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.

Klachtendossiers worden gedurende twee jaar na afsluiting van de afhandeling van de klacht bewaard.

7. Datum inwerkingtreding

Dit klachtenreglement treedt in werking op 1-4-2018.

Dit klachtenreglement ligt ter inzage in WilmaHuis en wordt standaard aan cliënten verstrekt bij aanvang van het hulptraject.