

Klachtenregeling Participe Amstelland

INLEIDING

Participe Amstelland streeft naar een hoge mate van tevredenheid over de dienstverlening.

Daarbij hoort ook een zorgvuldige behandeling van klachten. In deze klachtenregeling is vastgelegd op welke wijze Participe Amstelland omgaat met klachten.

De klachtenregeling heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en behandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- bescherming van de rechtspositie van de klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
- het zo nodig bevorderen van herstel van de relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- de kwaliteit van de dienstverlening te bevorderen.

BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Artikel 1

a. Organisatie

de stichting Participe Amstelland, statutair gevestigd te Dr. W. Dreesweg 2, 1185 VB Amstelveen.

b. Directeur

belast met de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de dienstverlening.

c. Medewerker

een persoon werkzaam in de organisatie, zowel in dienst van, als op vrijwillige of contractbasis verbonden aan de organisatie, inclusief personen die in de organisatie (een deel van) hun opleiding volgen, en onder verantwoordelijkheid van de organisatie diensten verlenen aan bezoekers/cliënten.

d. Cliënt / bezoeker

een persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van hulp- of dienstverlening van de organisatie.

e. Klacht

een uiting van ongenoegen van (of namens) een cliënt/ bezoeker over de wijze waarop hij is behandeld door de organisatie of door een medewerker van de organisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of de procedure/werkwijze van de organisatie.

f. Klager

een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot de organisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de organisatie.

g. Klachtenbehandelaar

Een medewerker die belast is met de behandeling van de betreffende klacht. Dit kan zijn een teamleider, een medewerker die niet betrokken is bij de situatie omtrent de klacht of de directeur.

h. Klachtencommissie

een onafhankelijke commissie die door de directeur van de organisatie is ingesteld om klachten te behandelen en daarover te adviseren aan de bestuurder.

KLACHTENBEHANDELING IN 3 FASEN

Participe Amstelland kent 3 fasen in de procedure van klachtenbehandeling:

- Informele klachtenbehandeling
- Formele klachtenbehandeling
- Klachtenbehandeling door (externe) klachtencommissie

Artikel 2

Informele klachtenbehandeling

De cliënt/ bezoeker wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de direct betrokken medewerker om op informele wijze tot een oplossing te komen. De cliënt wordt in de gelegenheid gesteld diens onvrede te bespreken. Eventueel worden anderen bij dit gesprek betrokken als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede van de cliënt. Mocht de klacht niet naar tevredenheid zijn afgehandeld, kan de klager een formele klacht indienen. Een cliënt/bezoeker kan ook een informele klacht indienen zonder direct acties te vragen. Dergelijke informele klachten worden gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.

Artikel 3

Formele klachtenbehandeling

3.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- a. cliënt/ bezoeker
- b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er
- c. zijn/haar nabestaanden
- d. een door de bezoeker/cliënt daartoe gemachtigde

3.2 De klacht moet in deze fase schriftelijk ingediend worden

- a. via het daartoe bestemde formulier op de website www.participe-amstelland.nl,
- b. per mail, gericht aan kwaliteit@participe.nu of
- c. per post, gericht aan het vestigingsadres, t.a.v. de directeur

3.3 Ontvankelijkheid

- a. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien de klacht anoniem wordt ingebracht of door een ander dan vermeld in artikel 3.1.
- b. Indien de klacht op anderen dan de organisatie betrekking heeft, zal de organisatie er zorg voor dragen dat de behandeling wordt overgedragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
- c. Een klacht dient te worden ingediend binnen één jaar nadat de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaats gevonden, of de klager redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met de gebeurtenis of de omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft. Indien de termijn is verstreken, zal de klacht nog steeds in behandeling worden genomen, echter de klager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klacht pas na één jaar wordt ingediend. Binnen een week ontvangt de klager bericht of en op welke wijze de klacht in behandeling wordt genomen.

3.4 De klager krijgt uiterlijk binnen vier weken een gelegenheid de klacht te bespreken met de klachtenbehandelaar. Deze overweegt of de medewerker waarop de klacht betrekking heeft daarbij aanwezig zal zijn.

3.5 Indien de klachtenbehandelaar dit nodig acht om tot een oplossing van de klacht te komen, kan een externe partij, bijvoorbeeld een deskundige, worden ingeschakeld. Dit behoeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de klager en de organisatie.

- 3.6 De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht bij de organisatie is ingediend, een brief of mail van de organisatie waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.
- 3.7 Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de organisatie noodzaakt, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid met ten hoogste vier weken worden verlengd.
- 3.8 Samenwerkingsverbanden
Indien een klacht betrekking heeft op zorg- of dienstverlening waarbij meerdere organisaties zijn betrokken, zal de klachtenbehandelaar met de andere betrokken organisaties overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen, zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang in de zorg- of dienstverlening.
Er vindt geen gezamenlijke behandeling van een klacht als bedoeld in dit artikel plaats indien de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.
- 3.9 Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtenbehandeling en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, kan de klager zich richten tot de klachtencommissie.
Deze mogelijkheid wordt door de organisatie schriftelijk aan de klager vermeld, tegelijk met de uitkomst van de (interne) klachtenbehandeling.
De organisatie zorgt ervoor dat klager inzage kan hebben in het reglement van de externe klachtencommissie.

Artikel 4 **Behandeling door (externe) klachtencommissie**

Indien voorgaande fasen een onvoldoende bevredigend resultaat hebben opgeleverd, kan klager de klacht voorleggen aan:

Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening Noord- en Zuid-Holland
Secretariaat: Krokusstraat 47
2015 AE Haarlem

Deze commissie werkt volgens Reglement klachtrecht Maatschappelijke Dienstverlening Noord- en Zuid-Holland.

Artikel 5 **Overige bepalingen**

- 5.1 De organisatie geeft, onder meer via de eigen website, bekendheid aan de mogelijkheid tot het indienen van een klacht, zodat iedere cliënt/ bezoeker op de hoogte wordt gesteld of redelijkerwijs op de hoogte kan zijn van de mogelijkheid dat en de wijze waarop een klacht kan worden ingediend bij de organisatie.
- 5.2 Kosten
Klager is voor de klachtenbehandeling zoals neergelegd in deze klachtenregeling geen kosten verschuldigd.
Als de klager of de organisatie bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.
- 5.3 Geheimhouding
Bij de klachtenbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter

bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat de gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.

Uitzondering op de geheimhoudingsplicht is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

5.4 Verwerking persoonsgegevens

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klachtenbehandeling in het door de organisatie aangewezen (digitale) systeem.

De zorgaanbieder valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.

De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen maximaal 2 jaar na afloop van het jaar waarin de behandeling van de klacht is afgerond, worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

5.5 De organisatie maakt jaarlijks een verslag over de uitvoering van deze klachtenregeling en maakt dit openbaar op een door de organisatie te bepalen wijze.

5.6 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de bestuurder van Participe.

5.7 Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling is vastgesteld door de bestuurder en treedt in werking op 1 januari 2019. Hiermee vervallen eerdere regelingen.