



sociaal werkt!

KLACHTENREGELING

Voorwoord

Stimenz streeft naar optimale dienstverlening aan cliënten; niettemin kunnen situaties zich voordoen waar cliënten klachten hebben over beslissingen, de wijze van behandeling of bejegening, door medewerkers, stagiaires of vrijwilligers van Stimenz.

Indien zich een dergelijke situatie voordoet, dienen de cliënt en betrokken medewerker en/of leidinggevende in een gesprek te proberen de bij de cliënt levende onvrede op te lossen (interne klachtafhandeling).

Bij het uitblijven van een bevredigende oplossing kan de cliënt zijn klacht indienen bij de externe (onafhankelijke) klachtencommissie.

Artikel 1 BEGRIPSBEPALINGEN

In deze *klachtenregeling* wordt verstaan onder:

1. **Stimenz:**
Is een brede welzijnsorganisatie die mensen in Apeldoorn en op de Veluwe individuele en collectieve ondersteuning biedt met als doel het scheppen van randvoorwaarden voor het bevorderen van een optimale en actieve deelname van mensen aan de samenleving.
2. **Klacht:**
Een klacht over een gedraging van Stimenz en/of voor haar werkzame personen.
3. **Gedraging:**
Enig handelen of nalaten evenals het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt van Stimenz.
4. **Direct betrokkene:**
Ieder die als (voormalig) lid van het gezin of huishouden of als ex-partner direct betrokken is bij de hulpverlening aan de cliënt en/of cliëntensysteem.
5. **Klager:**
Een cliënt, dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger, zijn nabestaanden of een persoon, die door de cliënt is gemachtigd.
6. **Beklaagde:**
Een medewerker, stagiaire of vrijwilliger die dienstverlening verleent vanuit Stimenz.
7. **Partijen:**
De indiener van de klacht en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft.
8. **Interne klachtafhandeling:**
De behandeling van klachten onder verantwoordelijkheid van de leidinggevende.
9. **De klachtencommissie:**
De door Stimenz conform de Jeugdwet en de WMO ingestelde externe klachtencommissie belast met de behandeling van klachten.

Artikel 2 INTERNE KLACHTAFHANDELING

1. De leidinggevende van de medewerker over wie een klacht wordt ingediend is verantwoordelijk voor de interne klachtafhandeling, tenzij de klacht de leidinggevende zelf betreft. In dat geval behandelt diens leidinggevende de klacht.
2. De klager richt zich met zijn klacht schriftelijk tot de uitvoerend medewerker en/of diens leidinggevende.
3. De regiomanager neemt zo spoedig mogelijk, (in ieder geval binnen vijf werkdagen) telefonisch contact op met de klager. De regiomanager hoort de klacht aan en legt uit op welke wijze en binnen welke termijn de klacht wordt behandeld.
4. De leidinggevende weegt af en beslist op welk moment in de procedure een schriftelijke bevestiging aan de cliënt wordt gezonden. Dit kan zowel bij ontvangst van de klacht als bij afsluiting van de klacht zijn.
5. Het doel van het klachtgesprek met klager is om de ontstane onvrede weg te nemen. Afhankelijk van de aard van de klacht kan de klacht ook telefonisch of schriftelijk worden behandeld.
6. Indien de klager ondersteuning wenst, kan hij/zij een eigen vertrouwenspersoon vragen om zich bij te laten staan.
7. De streeftermijn waarbinnen de klacht via de interne klachtafhandeling is behandeld is vier weken na datum van binnenkomst. Indien deze termijn niet haalbaar blijkt, wordt de klager hiervan tijdig op de hoogte gebracht.
8. De klager ontvangt via de regiomanager een schriftelijk verslag met daarin de genomen stappen, de resultaten van de behandeling van de klacht en eventueel welke verbetermaatregelen zijn getroffen.
9. Is de klager tevreden, dan wordt de klacht afgesloten. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, wijst de leidinggevende op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de externe klachtencommissie van Stimenz.

Artikel 3 Externe KLACHTENCOMMISSIE

1. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, onder wie een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de stichting. De leden van de klachtencommissie worden benoemd door de stichting. De stichting biedt de klachtencommissie secretariële ondersteuning.
2. De taak van de klachtencommissie is het behandelen van de bij de commissie ingediende klachten. De commissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen van een door haar, na overleg met de stichting, vastgesteld (huishoudelijk) reglement.
3. De klachtencommissie handelt onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.

Artikel 4 DE KLACHTBEHANDELING DOOR DE EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE

Een klacht wordt ingediend zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één jaar nadat de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden of klager kennis heeft gekregen van de betreffende gedraging.

1. De klager richt zich schriftelijk tot de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie en geeft aan waarover hij een klacht indient.

Klachtencommissie Stimenz
p/a Velperweg 75
6824 HH Arnhem
klachtencommissie@stimenz.nl

2. De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf dagen na ontvangst, beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht en bericht de klager daarover met redenen

omkleed. De klachtencommissie licht daarbij de klager in over de verdere procedure. De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling als interne klachtenbehandeling op uitvoerend niveau is afgerond en de klager heeft laten weten dat de interne behandeling niet tot een voor hem bevredigend resultaat heeft geleid. Of als interne klachtenbehandeling onmogelijk is, dit ter beoordeling aan de klachtencommissie.

3. De klachtencommissie licht daarbij de klager in over de verdere procedure. De klachtencommissie brengt ook degenene over wie is geklaagd op de hoogte van de inhoud van de klacht en de verdere procedure, evenals de leidinggevende en de bestuurder van Stimenz.
4. Ingeval de klachtencommissie over gaat tot behandeling van de klacht, zendt de klachtencommissie alle relevante stukken toe aan klager en beklagde en stelt beklagde daarbij in de gelegenheid daarop binnen 14 werkdagen na dagtekening van verzending schriftelijk te reageren (verweerschrift).
5. De klachtencommissie kan besluiten tot een schriftelijke afdoening van de klacht, of tot het organiseren van een hoorzitting. Zowel de klager als degene over wie geklaagd is krijgen tijdens de hoorzitting de gelegenheid mondeling een toelichting te geven op de klacht vanuit het principe van hoor en wederhoor. Daarbij is het standpunt dat dit gebeurt in elkaars aanwezigheid, tenzij de klachtencommissie anders besluit.
6. De klachtencommissie is bevoegd schriftelijke informatie op te vragen. Stimenz is gehouden deze informatie aan de klachtencommissie te verstrekken tenzij een bepaling uit het privacyreglement zich hiertegen verzet. Alle schriftelijke informatie waarover de klachtencommissie beschikt wordt vanwege de klachtafhandeling voorafgaand aan de hoorzitting zowel aan klager als beklagde in afschrift toegestuurd. Slechts om zwaarwegende redenen, dit ter beoordeling door de klachtencommissie, kan op verzoek van een der partijen inzage/afschrift worden geweigerd.
7. Klager kan zich door derden laten ondersteunen bij het klachtgesprek door een eigen vertrouwenspersoon. Klager dient dit vooraf kenbaar te maken.
8. De beklagde kan zich door de leidinggevende laten ondersteunen bij het klachtgesprek.
9. De klachtencommissie kan externe deskundigen raadplegen indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk en/of gewenst is.
10. De hoorzitting is niet openbaar.
11. De klachtencommissie **stelt binnen zes weken na** het in behandeling nemen van de klacht, de klager, de beklagde, de leidinggevend en de bestuurder van Stimenz met redenen omkleed op de hoogte van haar oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
12. Bij afwijking van de onder 4.8 bedoelde termijn van zes weken doet de klachtencommissie aan de klager, beklagde, de leidinggevend en de bestuurder van Stimenz daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
13. De klager kan zijn klacht ten allen tijde intrekken, en maakt dit uiterlijk voor aanvang van de hoorzitting kenbaar.
14. Indiening van een klacht schorst een bestreden beslissing niet. Alleen de bestuurder kan, indien er zwaarwegende redenen zijn, anders bepalen.

Artikel 5 BESLUIT VAN DE BESTUURDER

1. **Binnen vier weken na ontvangst** van het oordeel van de klachtencommissie deelt de bestuurder van Stimenz klager, beklagde en de klachtencommissie schriftelijk mee of zij het oordeel van de klachtencommissie overneemt. En of en zo ja welk besluit zij naar aanleiding van dat oordeel en van eventueel gedane aanbevelingen neemt. Indien de bestuurder afwijkt van het oordeel van de klachtencommissie deelt de bestuurder dit met redenen omkleed mee aan klager, beklagde en klachtencommissie.
2. Bij afwijking van de onder 6.1 genoemde termijn van vier weken doet de bestuurder daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager, beklagde en de

klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt kenbaar zal maken. De termijn voor uitstel bedraagt maximaal vier weken.

3. In de reactie van de bestuurder aan klager is opgenomen dat tegen de beslissing van de bestuurder geen beroep mogelijk is. In een nagesprek tussen commissie en bestuurder zal besproken worden hoe de organisatie verder gaat.

Artikel 6 KLACHTEN OVER GEDRAGINGEN BESTUURDER

1. Een klacht over een gedraging van de bestuurder jegens een cliënt wordt niet intern behandeld conform artikel 2. De voorzitter van de Raad van Toezicht neemt initiatief tot een klachtgesprek om samen met de klager en de bestuurder te komen tot een goede afhandeling van de klacht.
2. Indien het klachtgesprek niet tot het gewenste resultaat leidt, wordt de externe klachtencommissie ingeschakeld. Indien de klachtcommissie komt tot een oordeel over de betreffende een klacht over de bestuurder, dan stelt zij de Raad van Toezicht op de hoogte van haar oordeel. De Raad van Toezicht handelt daarop conform artikel 6.

Artikel 7 REGISTRATIE VAN KLACHTEN

1. Stimenz kent een klachtenregistratiesysteem zowel voor de interne klachten als de door de klachtencommissie behandelde klachten.
2. In het registratiesysteem worden in ieder geval geregistreerd: het aantal en de aard van de klachten, de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie evenals de eventueel getroffen maatregelen door de stichting.
3. Per kalenderjaar vindt er registratie plaats.
4. Vernietiging van de registratie over een kalenderjaar vindt niet later dan drie jaar na afsluiting van het jaar plaats.
5. In het cliëntdossier worden de klacht, het oordeel en aanbevelingen van de klachtencommissie alsmede het besluit en eventueel getroffen maatregelen door Stimenz opgenomen en bewaard conform het geldende bewaartermijn voor het betreffende dossier.

Artikel 8 JAARVERSLAG

1. Stimenz zorgt er voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld. Het jaarverslag bevat informatie over aantal en aard van de behandelde klachten, de uitspraken van de klachtencommissie, de daaropvolgende besluiten van de bestuurder en de maatregelen die genomen zijn bij gegrond verklaarde klachten.

Artikel 9 KLACHTENREGELING STIMENZ

Stimenz stelt cliënten bij de aanvang van contacten met Stimenz op de hoogte van deze klachtenregeling. Naar deze klachtenregeling wordt verwezen in de klachtfolder, die iedere cliënt bij aanvang van de contacten ontvangt. De 'Klachtenregeling Stimenz' is te vinden op de website en wordt op verzoek aan cliënten toegestuurd.