

Besluit

Klachtenregeling Stichting Den Haag & Midden Europa (IDHEM)

Aan: Algemeen Bestuur Stichting Den Haag & Midden-Europa
Van: ErnstJan Stroes, voorzitter
D.d.: 11 augustus 2014
C.c.: Coördinator IDHEM

Inleiding

IDHEM staat voor een laagdrempelige en effectieve afhandeling van klachten over gedragingen jegens cliënten in het kader van de maatschappelijke ondersteuning. Dit betekent dat een bezwaar of uiting van ongenoegen door een cliënt zoveel mogelijk wordt opgelost in samenspraak tussen cliënt en betrokken vrijwilliger, medewerker en/of leidinggevende. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden kan ook de meer formele weg worden bewandeld zoals beschreven in deze klachtenregeling.

De onderstaande klachtenregeling is bindend voor alle vrijwilligers en medewerkers van IDHEM. Cliënten worden op daarvoor geschikte wijze door vrijwilligers en medewerkers op de hoogte gesteld van deze regeling.

Artikel 1 Definities

Klacht: Onder 'klacht' wordt in deze regeling verstaan: "Elk naar voren gebracht bezwaar c.q. elke uiting door de klager van ongenoegen over het handelen of nalaten daarvan, alsmede het nemen van een besluit door een vrijwilliger of medewerker van IDHEM, welke persoonlijke gevolgen heeft voor de cliënt, waardoor deze in zijn/haar belangen rechtstreeks getroffen wordt.

Klager : Iedere persoon (of diens wettelijke vertegenwoordiger of nabestaande) die door een beslissing (c.q. het nalaten hiervan) of de wijze van werken door of vanwege een vrijwilliger of medewerker rechtstreeks in zijn of haar belangen getroffen wordt en hierover zijn/haar ongenoegen kenbaar maakt.

Wettelijk vertegenwoordiger: de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van de wetgeving of na gerechtelijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.

Coördinator IDHEM: IDHEM wordt geleid door een coördinator die verantwoording verschuldigd is aan het stichtingsbestuur.

Bestuur: Het algemeen bestuur van de Stichting Den Haag – Midden Europa (IDHEM)

Artikel 2 Bestuur als officieel behandelaar klacht

Het bestuur van IDHEM is in het kader van deze regeling belast met de behandeling van klachten. Deze kan indien dit noodzakelijk wordt geacht een bestuurscommissie instellen ten behoeve van het behandelen van een klacht:

Een commissie heeft tenminste drie leden waaronder een voorzitter en een secretaris. De leden van de bestuurscommissie hebben geen betrokkenheid bij de gewraakte besluiten.

Artikel 3 Het indienen van een klacht

1. De klacht dient betrekking te hebben op een door of namens IDHEM genomen beslissing of wijze van werken.
2. Over de inhoud van een rechterlijke uitspraak kan niet worden geklaagd bij de klachtencommissie.
3. De klager dient de klacht zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van hem verlangd kan worden – schriftelijk – in bij de secretaris van het bestuur van IDHEM.
4. Anoniem ingediende klachten worden niet-ontvankelijk verklaard

5. Medewerkers zijn verplicht een klachtenregistratie bij te houden waarin de indiening en afhandeling van de klachten worden vastgelegd. De klachtenregistratie vormt de basis voor monitoring van de klachten door de coördinator.

Artikel 4 Ontvangstbevestiging van de klacht

Het bestuur van IDHEM bevestigt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen, de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager. Hierbij wordt de klager tevens schriftelijk geïnformeerd over het verloop van de klachtenprocedure.

Artikel 5 Behandeling van de klacht

1. De klacht dient zorgvuldig te worden onderzocht en de wijze van behandeling dient zoveel mogelijk gericht te zijn op het voorkomen van geschillen.
2. Het bestuur hoort zowel de klager (of diens wettelijke vertegenwoordiger) als de betrokken vrijwilliger en/of medewerker met betrekking tot de genomen besluiten of de wijze van werken waarop de klacht betrekking heeft.
3. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. Van de behandeling van de klacht wordt een dossier bijgehouden, waarin naast de relevante stukken ook een verslag van de klachtbehandeling wordt opgenomen. De vastlegging van de gegevens vindt op dusdanige wijze plaats dat de persoonlijke levenssfeer van de cliënt gewaarborgd wordt.

Artikel 6 Beslissing naar aanleiding van de klacht

1. Het bestuur of de door haar ingesteld commissie kan besluiten tot:
 - niet-ontvankelijkverklaring van de klacht;
 - onbevoegdverklaring van de klacht;
 - ongegrondverklaring van de klacht;
 - (deels) gegrondverklaring van de klacht.
2. De klager en betrokken partijen ontvangen na de behandeling van de klacht schriftelijk de bevindingen waarin met redenen is omkleed tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen IDHEM over de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
3. De coördinator ontvangt een afschrift van de bevindingen van het bestuur.
4. Indien het bestuur de klacht niet-ontvankelijk of onbevoegd verklaart, deelt zij dit schriftelijk en met reden omkleed mee aan de klager. Verder geeft zij aan welke eventuele, alternatieve mogelijkheden de klager heeft om de klacht aan de orde te doen komen.

Artikel 7 Afhandelingstermijn

Klachten dienen, rekeninghoudend met de aard van de klacht, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken te worden afgehandeld. In bijzondere omstandigheden kan deze termijn met vier weken worden verlengd. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 8 Beroepsmogelijkheden

De in deze klachtenregeling genoemde mogelijkheden laten onverlet de wettelijke mogelijkheden tot behandeling van klachten via de rechter of de diverse inspecties.

Artikel 10 Overige bepalingen

In alle situaties waarin deze regeling niet voorziet beslist het bestuur van IDHEM.

Deze klachtenregeling is een regeling vastgesteld door het bestuur van IDHEM op basis van de statuten van de Stichting Den Haag & Midden-Europa.