

Klachtenreglement

Een klacht van de cliënt wordt behandeld volgens de richtlijnen zoals vermeld in de onderstaande procedure.

Procedure behandeling klachten in de lijn

1. Doel

- Wegnemen van onvrede van cliënten (of rechtstreeks betrokkenen of belanghebbenden)
- Herstellen van aan cliënten aangedaan onrecht
- Voorkomen dat cliënten onrecht wordt aangedaan of dat bij cliënten onvrede ontstaat.

2. Toepassingsgebied

De procedure heeft betrekking op door cliënten of rechtstreeks betrokkenen of belanghebbenden geuite klachten betreffende de hulpverlening door of namens (een medewerker van) de instelling, met uitzondering van klachten over tarieven en van schadeclaims.

3. Referenties

Reglement klachtenbehandeling door de klachtencommissie MDF.

4. Definities

4.1 De instelling

Met de instelling wordt bedoeld Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland.

4.2 Cliënt

Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het hulpverleningsaanbod van de instelling.

4.3 Klacht

Een uiting van onvrede met de behandeling of bejegening die door de klager als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren over de hulpverlening door de instelling, met uitzondering van klachten over tarieven en van schadeclaims.

Onder hulpverlening door de instelling wordt ook begrepen de hulpverlening die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van de instelling wordt verleend.

4.4 Klager

Een cliënt of een rechtstreeks betrokkene of belanghebbende die een klacht uit of heeft geuit; een klacht van een rechtstreeks betrokkene of belanghebbende wordt alleen in behandeling genomen als deze namens de cliënt wordt geuit of als de cliënt niet in staat is zelf te klagen.

4.5 Externe klachtencommissie

Een door de directeur bestuurder van de instelling ingestelde commissie voor behandeling van klachten.

5. Werkwijze

5.1 Informatie over klachtenbehandeling

Cliënten hebben te allen tijden toegang tot de folder privacy, klachten en spelregels.

5.2 Klachtenbehandeling door medewerker

- Als een cliënt (of rechtstreeks betrokkene of belanghebbende) een klacht uit, bespreekt de medewerker deze onmiddellijk met de klager en zoekt met de klager naar een oplossing waarmee de klacht kan worden weggenomen.
- Als een cliënt een klacht / onvrede uit is er zo nodig contact tussen de medewerker en zijn/haar leidinggevende. In onderling overleg wordt bepaald op welke wijze de onvrede / klacht behandeld gaat worden.
- Indien geen oplossing wordt gevonden, wordt de klager gewezen op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de directie.

5.3 Klachtenbehandeling via directie

- Als een cliënt (of rechtstreeks betrokkene of belanghebbende) een klacht voorlegt aan de directeur-bestuurder, wordt de ontvangst ervan binnen 5 werkdagen schriftelijk bevestigd (model ontvangstbevestiging klacht). In deze bevestiging geeft de directeur-bestuurder aan welke leidinggevende de klacht in behandeling neemt. Voor de sectoren SHV en MW zijn dat de respectievelijke sectormanagers, voor de afdeling beschermingsbewind en de receptie is dat het hoofd dienstverlening, voor de casemanagers jeugd Zeewolde is dat de coördinator van het Ondersteuningshuis.
- De klacht kan ook in behandeling worden genomen door de directeur-bestuurder.
- Binnen 10 werkdagen bespreekt de aangewezen leidinggevende de klacht inhoudelijk met de klager en met de betrokken medewerker. Deze zoekt met de klager naar een oplossing waarmee de klacht kan worden weggenomen.
- Binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht, deelt de aangewezen leidinggevende/directeur-bestuurder zijn/haar beslissing schriftelijk aan de klager mee (model afhandeling klacht);
- In de brief 'model afhandeling klacht' wordt de klager gewezen op de mogelijkheid de klacht in te dienen bij de klachtencommissie MDF.
- Cliënten van de afdeling schuldhulpverlening die niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht worden hierin gewezen op de mogelijkheid bij de Ombudsman de klacht in te dienen;
- De leidinggevende/directeur-bestuurder registreert de aard van de klacht en de wijze waarop deze is behandeld op het formulier Registratie Klacht.
- Een klacht kan worden ingediend tot twee jaar na afsluiting van de hulp- of dienstverlening. De directeur-bestuurder kan in bijzondere situaties besluiten hierop een uitzondering te maken. Een dergelijk besluit wordt inhoudelijk gemotiveerd.

5.4 Analyse en rapportage

- Eenmaal per halfjaar analyseert de staffunctionaris kwaliteitsbevordering de omvang en de wijze van afwikkeling van de klachten in de lijn.
- De staffunctionaris agendeert dit vervolgens in het MT alwaar zo nodig maatregelen gericht op structurele verbetering genomen worden.

5.5 Terugkoppeling aan uitvoerenden

- Tenminste eenmaal per halfjaar informeert de leidinggevende de medewerkers van de sector over de omvang en de wijze van afwikkeling van de klachten in de lijn en de eventueel te treffen of getroffen maatregelen.

6. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Iedere medewerker is verantwoordelijk voor de naleving van werkwijze 5.2.

De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor de naleving van werkwijze 5.3.

De staffunctionaris kwaliteitsbevordering is verantwoordelijk voor de naleving van werkwijze 5.4.