

Klachtenregeling



centrum voor
jeugd en gezin
De Bilt

Meedoen en Samen

Inhoudsopgave

Inleiding	2
1. Klacht	3
2. Hoe wordt uw klacht behandeld?	4
3. Rechten en Plichten	6
4. Evaluatie en verantwoording	8
5. Woordenlijst	9
6. Vaststelling en wijziging regeling	10

Inleiding

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle dienstverlening van MENS De Bilt en Centrum voor Jeugd en Gezin De Bilt

Het doel van deze klachtenregeling is om:

- U de mogelijkheid te geven uw ontevredenheid kenbaar te maken
- Waar mogelijk de vertrouwensrelatie tussen u en onze medewerkers te herstellen
- Te leren van uw feedback en maatregelen te nemen om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Als u ontevreden bent over onze dienstverlening, willen wij daar graag met u over in gesprek. Vaak kan de ontevredenheid met een gesprek opgelost worden. U kunt uw klacht uiten bij de persoon op wie de klacht betrekking heeft of de leidinggevende van die persoon. Als de gesprekken met onze medewerker en leidinggevende niet het gewenste effect hebben, dan kunt u een officiële klacht indienen bij de klachtencommissie. Hieronder wordt beschreven hoe dit in zijn werk gaat en welke rechten en plichten daarbij komen kijken.

1. Klacht

1.1 Wat is een klacht?

Een klacht is uiting van onvrede. Het heeft altijd betrekking op hoe u behandeld bent. Het kan gaan over de bejegening of u gelijkwaardig en respectvol behandeld bent. Het kan bijvoorbeeld ook gaan over onze bereikbaarheid of de manier waarop begeleiding geboden wordt.

1.2 Wie kan een klacht indienen?

Een klant (of zijn wettelijke vertegenwoordiger) kan zijn onvrede altijd uiten.

1.3 Kosten

Een klacht indienen kost u niets. De behandeling van uw klacht is gratis. Als u kosten maakt voor eigen ondersteuning, dan zijn die kosten voor uw eigen rekening.

1.4 Wanneer is er sprake van een bezwaar?

Een bezwaar is altijd gericht tegen een besluit. U kunt een bepaalde beschikking wel of niet gekregen hebben en het daar niet mee eens zijn. Dan kunt u hiertegen bezwaar maken. Het bezwaar dient u in bij de gemeente De Bilt. Hoe dit moet kunt u lezen in uw beschikking. Tegen een besluit kan altijd binnen zes weken een bezwaarschrift worden ingediend.

1.5 Heeft u een klacht over een zorgaanbieder?

Wanneer u een klacht heeft over een zorgaanbieder dan kan de klacht bij de betreffende zorgaanbieder worden ingediend. De klager dient zelf bij de zorgaanbieder te informeren naar hun klachtenprocedure. Zorgaanbieders zijn verplicht de gemeente een terugkoppeling te geven over het aantal klachten en de (wijze van) afhandeling.

2. Hoe wordt u klacht behandeld?

2.1 Uw ontevredenheid bespreken met uw contactpersoon en/of leidinggevende

Als u ontevreden bent over onze dienstverlening, willen wij daar graag met u over in gesprek. Vaak kan de ontevredenheid met een gesprek opgelost worden. U bespreekt waar ergernissen zitten en wat u van ons verwacht. Samen maken we afspraken en kunnen we weer verder met elkaar. Zo voorkomt u dat uw ontevredenheid erger wordt. Komen we er samen niet uit? Dan kunt u een klacht indienen. Bij het indienen van een klacht kunt u hulp inroepen van een onafhankelijk cliëntondersteuner van MEE.

2.2 Een klacht indienen bij MENS De Bilt of het Centrum voor Jeugd en Gezin

U kunt uw klacht uiten bij de persoon op wie de klacht betrekking heeft of de leidinggevende van die persoon. Dit kunt u persoonlijk, telefonisch, schriftelijk per post of via e-mail doen. Wij nemen binnen 5 werkdagen contact met u op. Samen zoeken we naar een oplossing die binnen de mogelijkheden ligt. Bent u ontevreden over deze oplossing? Dan kunt u een klacht indienen bij de externe klachtencommissie.

2.3 Uw klacht indienen bij de externe klachtencommissie

Als de gesprekken met onze medewerker en leidinggevende niet het gewenste effect hebben, dan kunt u een officiële klacht indienen bij de klachtencommissie. Dit kunt u alleen schriftelijk, per post of via e-mail, doen. We willen uw klacht graag goed kunnen behandelen. Daarom is het belangrijk dat u onderstaande gegevens meestuurt als u een klacht indient.

1. Uw naam en adres, telefoonnummer en eventueel uw e-mailadres
2. Geef ook aan wie u bent: klant, wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of zaakwaarnemer van de klant of een nabestaande
3. De persoon of personen tegen wie de klacht is gericht
4. Omschrijving van de klacht:
 - a. De feiten, gedrag of handelingen waarover u klaagt
 - b. De datum/ datums / periode waarop de gebeurtenissen plaatsvonden
5. Beschrijf wat er tot nu toe met uw klacht is gebeurd. Heeft u uw klacht al kenbaar gemaakt bij uw contactpersoon of zijn/haar leidinggevende?
6. Wat wilt u bereiken met uw klacht?

Binnen 10 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging. De externe klachtencommissie:

- Registreert uw klacht en neemt de klacht in behandeling
- Beoordeelt of uw klacht ontvankelijk is
De klacht voldoet aan de voorwaarden en kan in behandeling worden genomen.
- Onderzoekt uw klacht
Voor het onderzoek verzamelt de externe klachtencommissie relevante feiten, e-mails en documenten. Zij horen en wederhoren u, de persoon waarover de klacht gaat en eventueel andere betrokkenen. De commissie toetst alle ontvangen informatie. Het is mogelijk dat u en de verweerder worden uitgenodigd voor een gesprek.
- Beoordeelt de klacht en doet een uitspraak.
Een uitspraak van de externe klachtencommissie is gegrond (de klager heeft gelijk) of ongegrond (de klager heeft geen gelijk). De commissie geeft uitgebreid uitleg over hoe zij tot de uitspraak is gekomen. Als het nodig is, dan formuleert de commissie ook aanbevelingen voor de organisatie.
- Schrijft een uitgebreid verslag en stuurt dat naar de klager en de persoon waarover de klacht gaat.

De directie van MENS De Bilt deelt binnen één maand na het verslag van de klachtencommissie mee of er maatregelen worden genomen. En zo ja, welke maatregelen.

Contactgegevens:

Per post

MENS De Bilt – Klacht
Molenkamp 60
3732 EV De Bilt

Per e-mail

directiesecretariaat@mensdebilt.nl

2.4 Hulp nodig? Onafhankelijke cliëntondersteuning

In gemeente De Bilt is de onafhankelijke cliëntondersteuning geregeld via MEE. De cliëntondersteuning van MEE is gratis. De cliëntondersteuners zijn niet in dienst van gemeenten, MENS De Bilt of van het CJG. Meer informatie vindt u op de website:

<https://www.mee.nl/clientondersteuning>

3. Rechten en plichten

3.1 Intrekken van uw klacht

U kunt altijd uw klacht intrekken. Als u uw klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie, kunt u dit schriftelijk aan hen doorgeven. De klachtencommissie stopt dan de behandeling van uw klacht en deelt dit mee aan de betrokkenen. Als u uw klacht heeft ingediend, dan kunt u uw klacht schriftelijk intrekken. Als de omstandigheden niet gewijzigd zijn, kan uw klacht niet opnieuw in behandeling worden genomen.

3.2 Toestemming tot inzage in persoonsgegevens

Voor het behandelen van de klacht is het nodig dat u, de verweerder en de klachtencommissie de persoonsgegevens van de zaak waarover de klacht gaat kunnen inzien. Voorafgaand aan de behandeling van de klacht vragen we aan u toestemming hiervoor.

3.3 Beheer klachtendossiers

Van uw klacht wordt een digitaal klachtdossier gemaakt. Hierin worden alle documenten en brieven met betrekking tot uw klacht bewaard. Het dossier wordt bewaard in een beveiligde omgeving. Het klachtdossier wordt gedurende 5 jaar bewaard. Het klachtdossier is niet gekoppeld aan uw klant dossier.

3.4 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie en iedereen die verder bij een behandeling van een klacht is betrokken, is tot strikte geheimhouding verplicht. Deze plicht blijft ook onverminderd voortbestaan na beëindiging van een lidmaatschap van de klachtencommissie of als medewerkers niet meer werkzaam zijn voor onze organisatie.

3.5 Inzagerecht

Alle partijen hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht, als dit de privacy van derden niet aantast. Stukken die worden ingediend door een partij, die door de andere partij niet mogen worden ingezien, worden niet meegenomen in de beoordeling.

3.6 Afhandelingstermijnen

Volgens de wet moet een schriftelijke klacht binnen 8 weken na ontvangst worden afgehandeld. De afhandeling van de klacht kan met 4 weken worden verlengd als het onderzoek nog niet is afgerond. De totale afhandelingstermijn komt daarmee op 12 weken. Verder uitstel is in overleg met de klager mogelijk.

3.7 Samenstelling externe klachtencommissie

- De klachtencommissie bestaat uit tenminste twee leden. Zij zijn in hun oordeelsvorming onafhankelijk van het bestuur. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris, die is aangewezen door MENS De Bilt. De leden van de commissie zijn niet werkzaam bij MENS De Bilt.
- Bij de samenstelling van de klachtencommissie wordt rekening gehouden met de volgende zaken: juridische kennis, ervaring met mediation, kennis en ervaring op het gebied van sociaal werk, jeugdzorg, wet maatschappelijke ondersteuning.
- MENS De Bilt ziet er op toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden uitvoert volgens deze klachtenregeling.
- Aan de behandeling van de voorgelegde klachten dienen minimaal twee leden van de klachtencommissie deel te nemen.

- De directie benoemt de leden van de klachtencommissie voor een periode van 4 jaar. Na het verstrijken van hun zittingsperiode kunnen de leden aansluitend nog eenmaal voor dezelfde periode worden benoemd.
- Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
 - a) als een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
 - b) door het overlijden van een commissielid;
 - c) door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
 - d) als een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door de directie uit zijn functie wordt ontheven wegens:
 - verwaarlozing van zijn/haar taak;
 - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
 - e) door roeyement van een commissielid

3.8 Wraking en verschoning

- De klager of de verweerder kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie (wraking), wanneer er zich feiten of omstandigheden voordoen die de onpartijdigheid bemoeilijken. De overige leden van de klachtencommissie beoordelen of dit terecht is.
- Een lid van de klachtencommissie kan beslissen niet mee te doen aan de behandeling van de klacht (verschoning), wanneer er feiten of omstandigheden zijn die de onpartijdigheid bemoeilijken. Een lid van de klachtencommissie is verplicht tot verschoning als de andere leden van oordeel zijn dat onpartijdigheid moeilijk is.
- Als de wraking of verschoning terecht is, dan wordt het lid vervangen.

3.8 Beschikbaar stellen van faciliteiten

- MENS De Bilt stelt aan de leden van de klachtencommissie middelen en faciliteiten beschikbaar die zij redelijkerwijs nodig hebben voor de uitvoering van hun taken.
- De leden van de klachtencommissie ontvangen een onkostenvergoeding voor de uitvoering van hun functie.

4. Evaluatie en verantwoording

4.1 Evalueren en verbeteren

Op basis van de verslagen worden alle klachten, oorzaken en aanbevelingen geanalyseerd en geëvalueerd. Als het nodig is en waar het kan, worden verbeteringen doorgevoerd.

4.2 Verantwoording

In het jaarverslag van MENS De Bilt worden de volgende zaken geregistreerd over schriftelijk ingediende klachten.

1. Het aantal klachten dat is ingediend per afdeling van MENS De Bilt.
2. Soort klacht
 - a. Goede informatieverstrekking
 - b. Bejegening
 - c. Correcte afhandeling
 - d. Overig
3. Beoordeling van de klacht
 - a. Gegrond
 - b. Ongegrond
 - c. Niet-ontvankelijk
4. Eventueel, getroffen maatregelen n.a.v. de klachten
5. Afhandelingstermijn
 - a. Binnen 8 weken
 - b. Binnen 12 weken
 - c. Langer dan 12 weken

Tevens stuurt de directie jaarlijks voor 1 april een verslag over het voorafgaande kalenderjaar aan de ondernemingsraad en het bestuur van MENS De Bilt.

5. Woordenlijst

Klacht

Een klacht is uiting van ontevredenheid.

Klager

De klager is de persoon die een klacht indient. Dit kan de klant zelf zijn, maar ook de wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of zaakwaarnemer van de klant. Ook de nabestaande van een klant kan een klacht indienen.

Verweerder

De verweerder is de persoon waartegen de klacht zich richt.

Externe klachtencommissie

Onafhankelijke en externe klachtencommissie die is ingesteld om klachten te onderzoeken en daarover te oordelen en te adviseren. Zij werken niet bij MENS De Bilt.

Gegronnd

Als een klacht gegrond is, dan is de klacht terecht.

Ongegrond

Als de klacht ongegrond is, dan is de klacht niet terecht.

Niet-ontvankelijk

De klacht wordt niet in behandeling genomen, omdat niet alle regels op de juiste manier zijn gevolgd.

Afhandelingstijd

Dit geeft aan hoe lang iets duurt.

Bejegening

De manier waarop iemand zich gedraagt tegen iemand anders.

Wraking

Als de klager vindt dat een lid van de klachtencommissie partijdig is en de klacht daardoor niet op een eerlijke manier kan worden behandeld.

Verschoning

Als een commissielid de klacht niet kan behandelen, omdat hij of zij er niet met een open blik naar kan kijken.

6. Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling is door de directie van MENS De Bilt vastgesteld op 23-09-2021 en kan worden gewijzigd door de directie. In sommige gevallen zal dit gebeuren op advies van de klachtencommissie.

Deze regeling wordt gepubliceerd op de website van MENS De Bilt en het Centrum voor Jeugd en Gezin De Bilt.

6.1 Versiebeheer

<i>Versie</i>	<i>Datum</i>	<i>Auteur</i>	<i>Wijziging</i>
1.0		HG	Vastgesteld, ter vervanging regeling 2015