

Klachtenprocedure Stichting de Toegang

Stichting de Toegang wil graag dat cliënten tevreden zijn over de geleverde diensten. We willen blijven werken aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Echter, waar mensen werken gaat er ook wel eens iets mis. Is een cliënt niet tevreden over onze dienstverlening, dan horen we dat graag. Dit geeft ons de mogelijkheid om samen met de cliënt te zoeken naar een oplossing. Cliënten zijn natuurlijke, dan wel rechtspersonen, waarmee de Stichting in contact staat. Stichting de Toegang heeft een klachtenprocedure en een klachtenfunctionaris waar cliënten terecht kunnen met hun klachten.

Stichting de Toegang beschikt over een klachtenprocedure die cliënten dienen te volgen die een klacht hebben. Als zich een klacht voordoet is de Stichting in eerste instantie verantwoordelijk voor het oplossen van de klacht. Ingeval de Stichting en de cliënt niet tot een oplossing kunnen komen, kunnen zowel de Stichting als de cliënt ervoor kiezen een mediation traject in te gaan om op die wijze alsnog tot een goede afwikkeling van de klacht te komen.

Een **klacht** ziet op de manier waarop onze medewerkers hun werk doen, de manier waarop ze in contact zijn en treden met cliënten en de wijze waarop ze cliënten bejegenen. Daar waar een beslissing wordt genomen over de vorm(en) van hulp en ondersteuning waarover men het niet mee eens is, dient er een **bezwaarschrift** te worden ingediend bij de gemeente.

Wij zien in het geval van een klacht graag dat men eerst **mondeling contact** opneemt met de betreffende medewerker die het gesprek met de cliënt gevoerd heeft en op basis daarvan tot een advies over de benodigde ondersteuning heeft gegeven. In de meeste gevallen kan het probleem daarmee al worden opgelost. De medewerker die bij de cliënt betrokken is maakt een afspraak met de cliënt voor een gesprek over de klacht bij de cliënt thuis of op locatie van de Toegang en maakt hier verslag van. Bij dit gesprek zal, afhankelijk van de aard van de klacht, ook de teamleider van de medewerker aanwezig zijn. De cliënt kan zich laten bijstaan door een door de cliënt zelf gekozen vertrouwenspersoon.

Is men daarna niet tevreden, dan kan men **schriftelijk een klacht** indienen bij de Stichting. **Dan** volgt er een gesprek met enerzijds de cliënt, al dan niet bijgestaan door een door de cliënt zelf uitgekozen vertrouwenspersoon, en anderzijds de klachtenfunctionaris, de betreffende medewerker en de teamleider.

Hoe de procedure dan verder in zijn werk gaat wordt hieronder beschreven. Eerst worden enkele begrippen uitgelegd.

Begrippenlijst:

- **Klacht:** een klacht is elke mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een medewerker of product.
- **Klager:** de cliënt die in contact is getreden met een medewerker van Stichting de Toegang en ontevreden is over de bewezen dienst, de medewerker of een product.
- **Bezwaarschrift:** tegen het besluit dat het bestuursorgaan (gemeente Emmen) heeft genomen op een aanvraag om hulp en ondersteuning waar de aanvrager het niet mee eens is, kan een bezwaarschrift worden ingediend.
- **Klachtenfunctionaris:** de directeur bestuurder van Stichting de Toegang is aangewezen als klachtenfunctionaris en draagt zorg voor een correcte afhandeling van de klacht en informeert de klager over het verloop van de procedure.
- **Vertrouwenspersoon:** een persoon uit het eigen sociale netwerk van klager, die voor klager een ondersteunende rol vervult.

De klachtenprocedure in stappen

1. Wanneer de eerste tussenkomst door de medewerker en/of teamleider, die de klager in eerste instantie te woord heeft gestaan, geen oplossing heeft geboden dan wel naar de mening van de klager de klacht niet tot tevredenheid heeft afgehandeld, zal de klachtenfunctionaris de schriftelijk ingediende klacht in behandeling nemen.
2. De klager dient schriftelijk de klacht in bij de klachtenfunctionaris van Stichting de Toegang te Emmen. Dit kan per post aan: Postbus 1118, 7801 BC Emmen of per mail aan info@detoegangemmen.nl
De klacht dient daarbij tenminste het volgende te bevatten:
 - a) de naam en het adres van de indiener;
 - b) de dagtekening;
 - c) een omschrijving van de gedraging/dienst of product van de medewerker, waartegen de klacht is gericht;
 - d) een handtekening.
3. De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht uiterlijk binnen 5 werkdagen aan klager en registreert de klacht.
4. In de klachtenregistratie neemt de klachtenfunctionaris de gegevens op die nodig zijn voor een spoedige en zorgvuldige afwikkeling van de klacht.
5. De klachtenfunctionaris bespreekt de klacht met klager en bestudeert het gehele dossier waarop de klacht betrekking heeft. Daarbij hoort de klachtenfunctionaris de betreffende medewerker en de teamleider van de medewerker. De klachtenfunctionaris maakt van al deze gesprekken verslag en oordeelt op grond van deze informatie over de klacht. Zo nodig schakelt de klachtenfunctionaris externe deskundigen in, mocht hiertoe aanleiding zijn. Aan het oordeel van de klacht kan de klachtenfunctionaris gevolgen verbinden voor de betreffende medewerker en/of algehele werkwijze.
6. De klachtenfunctionaris bericht de klager schriftelijk als deze vroegtijdig tot de conclusie komt, dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen. Hiervan kan in de navolgende gevallen sprake zijn:
 - a) indien er reeds eerder over dezelfde gedraging een klacht is behandeld, welke via dit protocol is behandeld;
 - b) indien de gedraging reeds een jaar of meer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
 - c) indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - d) wanneer het een klacht betreft van een natuurlijk persoon of rechtspersoon, die geen cliënt van de Stichting is.

Indien de klachtenfunctionaris tot het oordeel komt dat één van deze uitzonderingen van toepassing is op de klacht, informeert de klachtenfunctionaris de klager hierover binnen 4 weken na ontvangst van de schriftelijke klacht.

7. Uitgangspunt is dat de behandeling van de klacht binnen vier weken na ontvangst is afgerond. De klachtenfunctionaris bericht de klager schriftelijk over de uitkomst en de onderliggende argumentatie. Mocht de termijn van 4 weken niet gehaald worden, dan zal de klachtenfunctionaris de klager hierover tijdig informeren en de termijn verlengen met maximaal 4 weken.
8. Indien de klager akkoord gaat met de door de klachtenfunctionaris getrokken conclusie, wikkelt deze de klacht af conform de uitkomst. De klachtenfunctionaris sluit het klachtdossier, vermeldt dit in het klachtenregister en slaat het klachtdossier op. Hiermee is de klacht afgewikkeld. Het klachtdossier wordt gedurende 5 jaren in het archief bewaard, waarna het vernietigd wordt.
9. Indien de klager niet akkoord gaat met het advies van de klachtenfunctionaris, maakt deze hiervan een aantekening in het klachtdossier.

Niet tevreden over de uitkomst?

Is de klager niet tevreden over de uitkomst van de klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris van Stichting de Toegang, dan krijgt de klager de mogelijkheid om samen met de klachtenfunctionaris via bemiddeling/mediation de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke en erkende bemiddelaar/mediator. Wanneer de mediation slaagt, zal Stichting de Toegang de volledige kosten voor haar rekening nemen.