

## Intern klachtenreglement dnoDoen

Het kan voorkomen dat een cliënt ontevreden is of zich onheus behandeld of bejegend voelt. dnoDoen staat open voor klachten van cliënten. Het is de intentie van dnoDoen om klachten zoveel mogelijk te voorkomen of via bemiddeling op te lossen. Wanneer dit niet lukt start de interne procedure.

dnoDoen is aangesloten bij de klachtencommissie Algemeen Maatschappelijk Werk Noord-Holland, het klachtreglement overige werksoorten.

Mensen die een klacht hebben over Stichting dnoDoen kunnen altijd een beroep doen op deze klachtencommissie wanneer zij door bemiddeling of na het indienen van een klacht bij de interne klachtencommissie niet tot een bevredigende afhandeling is gekomen. In het reglement van bovenstaande commissie is vastgelegd hoe een klacht behandeld wordt, het is de verplichting van dnoDoen om ook een interne procedure te ontwikkelen.

Dit document beschrijft de interne procedure met betrekking tot het behandelen en afhandelen van een klacht. Bij de start van de begeleiding of het verblijf worden cliënten geïnformeerd over dit reglement.

### 1. Begripsomschrijving

#### Klacht

Individuele uiting van onvrede of ongenoegen met een behandeling of bejegening die door klager als onjuist of onterecht wordt ervaren.

#### Klager

Persoon die gebruik heeft gemaakt, maakt of wil maken van de diensten van dnoDoen en hierover een klacht heeft.

#### Medewerker

Persoon die middels een dienstverband werkzaam is bij dnoDoen.

#### Klachtencommissie

Commissie bestaande uit Beleidsmedewerker Kwaliteit en medewerkers van dnoDoen. Zij leggen verantwoording af aan de bestuurder van dnoDoen.

#### Cliënt

Een persoon die gebruik maakt van de diensten van dnoDoen

#### Cliëntvertrouwenspersoon

Aan dnoDoen verbonden externe en onafhankelijke cliënt vertrouwenspersoon van het Landelijk Steunpunt (mede)zeggenschap (LSR)

#### Klachtenregistratieformulier

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure

#### Klachtenfunctionaris

Beleidsmedewerker Inhoud en Innovatie van dnoDoen die een bemiddelende rol vervult voorafgaand aan het officieel, middels het klachtenregistratieformulier, uiten van een klacht en het ondersteunen bij het uiten van een officiële klacht.

### 2. Werkingssfeer

Alleen die klachten zullen volgens de regels van dit reglement behandeld worden, die betrekking hebben op dnoDoen, dan wel op de medewerkers van dnoDoen.

### 3. Algemene bepalingen

Als een cliënt een klacht heeft die hij wil uiten moet hij of zij:

- a) gebruik maken van de procedure zoals die in dit reglement beschreven staat

Eigenaar: directeur bestuurder	2
Auteur: Beleidsmedewerker Inhoud en Innovatie	Herzieningsdatum 23oktober 2018

- b) en kan hij gebruik maken van de klachtencommissie Algemeen Maatschappelijk Werk Noord Holland overige werksoorten indien de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost middels de procedure zoals die in dit reglement beschreven staat.

#### Het verstrekken van inlichtingen

dnoDoen (medewerkers) is verplicht informatie, die betrekking heeft op de klacht, te verstrekken aan de klachtencommissie, voor zover deze daar om vraagt en de klager toestemming geeft aan de medewerker deze informatie te verstrekken aan de klachtencommissie.

#### Inzien van schriftelijk materiaal

Zowel de klager als de betrokken medewerker worden in de gelegenheid gesteld, stukken die betrekking hebben op de klacht, in te zien, voor zover de vertrouwelijkheid dit toelaat. De mate van vertrouwelijkheid wordt bepaald door de klachtencommissie, waarbij deze nadrukkelijk rekening houdt met de wens van de betrokkenen en ervoor zorg draagt dat belangen van niet direct betrokkenen niet wordt geschaad.

#### Geheimhouding

- a) Elk lid van de klachtencommissie en iedereen die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is geheimhouding plichtig over al die gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.
- b) Alle direct betrokkenen rondom een klacht worden voorafgaand aan elke klachtbehandeling van deze geheimhouding op de hoogte gesteld.

#### Horen van de klager / medewerker

Zowel de klager als de betrokken medewerker(s) worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld hun visie op de klacht te geven.

Dit kan mondeling of schriftelijk gebeuren. Mondelinge toelichtingen worden genotuleerd en deze worden ter goedkeuring voorgelegd aan de betrokkenen.

Betrokkenen kunnen zich laten vertegenwoordigen en/of laten bijstaan door deskundigen.

### 4. Bijzondere besluitvorming

In alle gevallen waarin het reglement niet voorziet, besluit de klachtencommissie na overleg met het bestuur. Adres klachtencommissie Algemeen Maatschappelijk Werk Noord-Holland, overige werksoorten: Secretariaat: Krokusstraat 47 2015 AE Haarlem, Telefoon 023-5320028

### 5. Doel

Dit reglement heeft tot doel:

- dat klacht en klager op goede wijze worden behandeld
- dat het hulpverleningsbeleid en de organisatie waar nodig worden bijgesteld om klachtherhaling te voorkomen
- dat de klager wordt verwezen naar de klachtencommissie Algemeen Maatschappelijk Werk Noord Holland (reglement overige werksoorten) indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost

### 6. De feitelijke procedure

6.1 Indienen van een klacht. Een klacht mag worden ingediend door:

- een klager
- zijn / haar wettelijke vertegenwoordiger
- personen die daartoe door de klager zijn gemachtigd

6.2 Een klager kan zich doen bijstaan door een naastbetrokkene, deskundige en/of de aan dnoDoen verbonden externe cliënt vertrouwenspersoon.

6.3 Een klacht wordt door de klachtenfunctionaris altijd via mail ter kennis gebracht bij de voorzitter van de klachtencommissie van dnoDoen.

6.4 Alleen schriftelijke klachten middels het interne klachtenformulier, onder vermelding van naam en adres worden in behandeling genomen. Deze dienen verzonden te worden aan [klachten@dnodoen.nl](mailto:klachten@dnodoen.nl) en komen dan terecht bij de Klachtenfunctionaris.

Eigenaar: directeur bestuurder	2
Auteur: Beleidsmedewerker Inhoud en Innovatie	Herzieningsdatum 23oktober 2018

6.5 Wordt een klacht mondeling geuit, dan wordt de klager aangeboden hulp in te schakelen van de aan dnoDoen verbonden externe cliënt vertrouwenspersoon en om in gesprek met de Klachtenfunctionaris zijn/haar klacht nader toe te lichten. Wanneer de Klachtenfunctionaris vanuit de bemiddelende rol niet komt tot een voortijdige afhandeling van de klacht stelt deze, samen met de klager, schriftelijk een formulering van de klacht op en vraagt de klager met deze formulering akkoord te gaan middels ondertekening van het klachtenregistratie formulier. In geval van klagers akkoord wordt de klacht in behandeling genomen door de klachtencommissie.

## 7. Behandeling van de klacht

7.1 Direct na het bekend worden van de klacht bij een van de medewerkers van dnoDoen of de externe cliënten vertrouwenspersoon neemt de Klachtenfunctionaris binnen tien dagen contact op met de klager om te bemiddelen in het vinden van een oplossing waarmee de klager kan instemmen. Als deze instemming niet bereikt wordt, wordt de klacht formeel ingediend bij, en behandeld in, de interne klachtencommissie. De klager ontvangt hiervan schriftelijk bericht binnen 15 dagen na indiening van de klacht.

### 7.2 Het feitelijke onderzoek.

De behandeling van de klacht vindt plaats conform het gestelde in de algemene bepalingen van dit reglement. De commissie stelt een onderzoek in naar de feiten waarop de klacht betrekking heeft, zij kan hierbij gebruik maken van de volgende methoden:

- het mondeling horen van de betrokkenen
- het doen van eigen onderzoek
- het vragen van advies aan een of meerdere deskundigen.

7.3 Binnen 30 werkdagen na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie, neemt de klachtencommissie een of meerdere van de volgende beslissingen:

- de commissie geeft te kennen tot tevredenheid van alle betrokkenen een bemiddelende rol te hebben gespeeld
- zij acht de klacht ongegrond
- zij acht de klacht gegrond.

7.4 Indien de klacht ongegrond wordt verklaard kan de klager een beroep doen op de klachtencommissie Algemeen Maatschappelijk Werk Noord-Holland, het klachtreglement overige werksoorten (Zie 4.0 Bijzondere besluitvorming.)

7.5 Indien de klacht gegrond wordt verklaard is de commissie bevoegd en verplicht:

- een dringend beroep te doen op betrokkene(n), zijnde niet de klager, om in het vervolg anders te handelen en/of
- het bestuur en medewerkers te adviseren omtrent ideeën m.b.t. voorkomen van klachtherhaling en/of
- klager te adviseren alsnog gebruik te maken van de externe klachten regeling (Klachtencommissie AMW Noord-Holland, klachtreglement overige werksoorten).

Met het doen van deze uitspraak, die schriftelijk, binnen vijf dagen na uitspraak, ter kennis dient te worden gebracht aan de klager, beoogde betrokkene(n), en het bestuur, eindigt de behandeling van deze klacht door de commissie.

7.6 Bij afwijkingen van genoemde termijnen in 3.1 en 3.3 deelt de klachtencommissie dit mede aan de klager en degene over wie geklaagd is. Deze mededeling geschiedt schriftelijk en met redenen omkleed, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

### 7.7 Beëindiging procedure.

De procedure is beëindigd indien:

- de klachten commissie schriftelijk uitspraak heeft gedaan
- de klager te kennen heeft gegeven af te zien van verdere klachtbehandeling

### 7.8 Registratie

De klachtencommissie houdt een klachtenregister bij waarin van alle klachten en de behandeling daarvan een korte beschrijving wordt opgenomen. Het register is vertrouwelijk van aard en wordt beheerd door de voorzitter.

Eigenaar: directeur bestuurder	2
Auteur: Beleidsmedewerker Inhoud en Innovatie	Herzieningsdatum 23oktober 2018

Jaarlijks wordt door de klachtencommissie een verslag, ontdaan van persoonlijke gegevens, gemaakt voor het team, bestuur, directie en klachtencommissie AMW Noord-Holland overige werksoorten.

Eigenaar: directeur bestuurder	2
Auteur: Beleidsmedewerker Inhoud en Innovatie	Herzieningsdatum 23oktober 2018