

Klachten- en geschillenregeling



Datum Hoofddorp 4 juli 2019
Auteurs Ingrid van Wezel en Jolanda de Jong
Versie V 2.1

Inhoudsopgave

Inleiding

1. Begripsbepaling	3
2. Doel van de klachten- en geschillencommissie	4
3. De reikwijdte	4
4. De interne procedure naar aanleiding van de klacht	4
5. De informele externe procedure via de klachtenbemiddelaar	5
6. De externe formele procedure naar aanleiding van een klacht via de Klachten- & geschillencommissie	6

Inleiding

Voor u ligt de klachten- & geschillenregeling van Stichting Maatvast. Deze klachten- & geschillenregeling is bedoeld voor een ieder die op welke wijze dan ook gebruik maakt van diensten van Stichting Maatvast.

Deze regeling is bedoeld als er klachten zijn over zaken rondom de dienstverlening en/of over de bejegening door (medewerkers van) Stichting Maatvast.

Bent u ontevreden, laat het ons weten !

Het uitgangspunt daarbij is dat er altijd sprake moet zijn van integriteit, eerlijkheid, respect en klantvriendelijkheid. Wij hebben dit uitgewerkt in een aantal algemene gedragsregels, in regels die betrekking hebben op de relatie met onze bezoekers.

Een klachtenregeling kan zorgen voor een effectieve laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten. Ongenoegen en onvrede mag en kan altijd geuit worden. We nemen klachten van deelnemers van een activiteit of cursus, ouders van minderjarige deelnemers, buurtbewoners, klanten, (zelf)organisaties en instellingen altijd serieus

Snelle afhandeling blijkt het meest effectief voor alle betrokkenen. Een goede, toegankelijke en transparante klachtenregeling zien we als een kans om te horen wat er speelt. Hiervan willen we leren.

Dit hoort volgens ons bij goede diensten leveren.

In deze klachten- & geschillenregeling wordt beschreven wat u kunt doen als u een klacht over ons heeft. De procedure kent een interne en een externe route.

Het is de bedoeling dat de klacht eerst intern wordt behandeld. Een klacht wordt pas extern in behandeling genomen, als de interne behandeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Extern wordt de klacht behandeld door een onafhankelijke klachten & geschillencommissie. De leden van de klachten- & geschillencommissie hebben op geen enkele wijze binding met Stichting Maatvast. De werkwijze en bevoegdheden van de klachten- & geschillencommissie zijn in het reglement beschreven.

1. Begripsbepaling

- *Betrokkene/medewerkers:* de medewerk(st)er die, al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst, werkzaam is ten behoeve van Stichting Maatvast en voor wiens werkzaamheden Stichting Maatvast de verantwoordelijkheid draagt. Hieronder zijn ook begrepen vrijwilligers, uitzendkrachten, gedetacheerden en andere door Stichting Maatvast ingehuurd werknemers die in loondienst zijn bij een andere werkgever, maar die werkzaamheden verrichten voor Stichting Maatvast.
- *Bestuur:* degenen die zijn benoemd als lid van het bestuur van Stichting Maatvast, in dit geval directeur.
- *De hoogst verantwoordelijke:* het bestuur van Stichting Maatvast. Alleen als het vermoeden van een misstand het bestuur betreft, moede voorzitter van de Raad van Toezicht worden gedaan.
- *Leidinggevende:* degene die direct leiding geeft aan medewerkers, in de organisatiestructuur van Stichting Maatvast is dit de clustermanager of de directie
- *Raad van Toezicht:* degenen die zijn benoemd als lid van de Raad van Toezicht van Stichting Maatvast.
- *Verantwoordelijke:* de leidinggevende die direct of indirect zeggenschap heeft over het onderdeel van de organisatie waar betrokkene werkzaam is en/of het onderdeel waarop het

vermoeden van een misstand betrekking heeft

- *Vertrouwenspersoon*: degene die is aangewezen om als zodanig voor Stichting Maatvast te fungeren
- *Klacht bemiddelaar*: een extern aangesteld persoon die ondersteunt bij het zoeken naar een informele oplossing ingeval van een klacht.
- *Klachten- & geschillencommissie*: externe klachteninstantie bij klachten van medewerkers over ongewenst gedrag van een andere medewerker en/of de leiding van de organisatie en bij klachten van bezoekers en vrijwilligers van Stichting Maatvast over de dienstverlening en/of over de bejegening door (medewerkers van) Stichting Maatvast (ook wel *klachtencommissie ongewenste omgangsvormen genoemd*)
- *Klager*: iemand die een oplossing zoekt voor een klacht over zaken rondom de dienstverlening en/of over de bejegening door (medewerkers van) Stichting Maatvast.

2. Doel van de klachten- & geschillenregeling

Het uitgangspunt is dat medewerkers zoveel mogelijk zelf naar klachten luisteren en samen met de klager een oplossing zoeken.

Als iemand niet tevreden is met deze aanpak, bieden wij een procedure waarin op een zo objectief mogelijke wijze de handelingen of gedragingen van een medewerker van Stichting Maatvast worden onderzocht en naar ieders tevredenheid opgelost.

Daarnaast biedt deze regeling mogelijkheden om de kwaliteit van de totale organisatie te verbeteren. Jaarlijks wordt een verslag opgesteld, dat inzicht biedt in de aard, omvang en plaats waarop de klachten- & geschillen van toepassing zijn.

3. De reikwijdte

De klachten- & geschillenregeling staat open voor alle gebruikers van de diensten van Stichting Maatvast .

De klacht moet betrekking hebben op gedragingen of gebeurtenissen die de gebruiker zelf betreffen. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan: de gebruiker, zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger, zijn/haar nabestaanden en natuurlijke personen die door de gebruiker zijn gemachtigd.

Wanneer een klacht wordt ingetrokken, kan de directeur van Stichting Maatvast beslissen alsnog om een nader onderzoek in te stellen.

4. De interne procedure naar aanleiding van een klacht

De klager wendt zich zo mogelijk eerst met een klacht tot de betrokken medewerker, wanneer het gaat om het gedrag van de medewerker, of het gebeuren tijdens een activiteit die onder zijn/haar verantwoordelijkheid heeft plaats gevonden.

De betrokken medewerker tracht de klacht op een bevredigende wijze af te handelen.

Is de klacht naar het oordeel van de klager niet op bevredigende wijze afgehandeld, dan kan de klager een klacht indienen bij de directeur van Stichting Maatvast.

Namens de directeur van Stichting Maatvast wordt de klacht behandeld door de cluster coördinator* van de betrokken medewerker.

De clustermanager volgt in deze een tweesporenbeleid:

Eenzijds wordt er - met toestemming van de klager - een plan opgesteld over de wijze waarop Stichting Maatvast het contact met en het vertrouwen van de klager kan herstellen.

Anderzijds tracht de clustermanager in samenwerking met de klager en betrokken medewerker, en volgens het principe van hoor en wederhoor, tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen.

Mocht dat laatste niet mogelijk zijn, dan zal de clustermanager zijn/haar oordeel uitspreken en dat schriftelijk namens de directeur aan de klager laten weten.

Voor de betrokken medewerker die geconfronteerd wordt met een klacht is de wijze, waarop die medewerker bij de gehele procedure betrokken wordt, vastgelegd. Dit geldt zowel voor de interne als voor de externe procedure. (bijlage 1.)

*Indien de klacht betrekking heeft op de clustermanager is de directeur verantwoordelijk voor de afhandeling volgens genoemde procedure.

Indien de klacht betrekking heeft op de directeur ligt de bevoegdheid tot behandeling van de klacht bij de voorzitter van de Raad van Toezicht die voor de klachtafhandeling advies vraagt aan de klachten- & geschillencommissie.

5. De informele externe procedure via de klachtbemiddelaar

Als de klacht niet naar tevredenheid is behandeld of men weet niet zeker of men een klacht wil indienen is er de mogelijkheid om een klachtbehandelaar/ bemiddelaar in te schakelen. Deze klachtbemiddelaar werkt zelfstandig, is onpartijdig en heeft een eigen verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de uitoefening van de functie. Vanuit de rol heeft hij geheimhoudingsplicht

Deze zal naar de klager luisteren, adviseren en bemiddelen.

Hij zal informatie geven over de klachtenprocedure en de begeleiding.

De klachtbemiddelaar onderneemt geen stappen zonder toestemming van de klager.

Hij doet aan klachtbemiddeling, klachtbegeleiding bij het afhandelen van de klacht.

De klachtbemiddelaar is niet persoonlijk betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.

Afhankelijk van de aard van de klacht/het probleem zal de klachtbemiddelaar onder andere:

a. De klager adviseren zelf de klacht te bespreken met de persoon/de personen waartegen de klacht is gericht;

b. De klager begeleiden en op verzoek van deze actief bemiddelen tussen de betrokkenen;

c. De klager op diens verzoek doorgeleiden naar de klachten- & geschilleninstantie, indien bemiddeling niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd voor de klager..

De klachtbemiddelaar houdt de toevertrouwde informatie voor zichzelf en alleen met toestemming van de klager wordt deze aan derden verstrekt.

De klachtbemiddelaar helpt de klager op diens verzoek de klacht te formuleren. Voor de Klachten & Geschillencommissie is dit altijd schriftelijk.

De klachtbemiddelaar schrijft een jaarverslag voor de directie en Raad van Toezicht. Hierin is onder meer een anonieme registratie van de aard van de klachten is opgenomen. Ook wordt hierin de tevredenheid van de klagers over de klachtafhandeling weergegeven. Wanneer er geen klachten zijn wordt dit eveneens schriftelijk medegedeeld.

d. De klachtbemiddelaar informeert of iemand geen hinder ondervindt van het feit dat hij een klacht heeft ingediend en neemt zo nodig actie.

6. De externe formele procedure naar aanleiding van een klacht via de klachten- & geschillencommissie.

Mocht de klager het niet eens zijn met de uitspraak die de clustermanager namens de directeur heeft geformuleerd, dan kan hij/zij schriftelijk de klacht indienen bij de klachten- & geschillencommissie. Tijdens de procedure geldt vertrouwelijkheid en geheimhouding.

De leden van de klachten- & geschillencommissie beoordelen de klacht onafhankelijk; zij hebben geen arbeidsrechtelijke relatie met Stichting Maatvast.

Indien de gebeurtenis of gedraging waarover geklaagd wordt langer dan een jaar geleden is dan wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de secretaris van de klachten- & geschillencommissie. Deze zal binnen 2 weken beoordelen of de klacht ontvankelijk is.

De klacht moet de aard van de klacht, de namen van betrokkenen bevatten. Ook moet deze ondertekend zijn en voorzien van een datum.

De klachten- & geschillencommissie probeert zo snel mogelijk, in overleg met de klager en met Stichting Maatvast, tot een oplossing te komen.

Als dit naar het oordeel van de klager niet lukt dat zal de commissie de klacht onderzoeken op basis van hoor en wederhoor.

Zij zal een oordeel geven of de klacht gegrond of ongegrond is en dit aan de directeur van Stichting Maatvast laten weten. Zo mogelijk koppelt de commissie aanbevelingen aan dit oordeel.

De directeur neemt dit oordeel mee als zwaarwegend advies in zijn besluitvorming.

Dit directiebesluit wordt duidelijk gemotiveerd en schriftelijk medegedeeld aan de klager, de klachten- & geschillencommissie en de betrokkenen binnen Stichting Maatvast.

Klachten- & geschillencommissie:
Adviespraktijk David & van Wezel
Johannes van der Waalstraat 39
1098 PE AMSTERDAM
Tel. 020-6999004
www.david-vanwezel.nl