

Klachtenregeling Stichting VM Baarn

September 2014

Stichting VM Baarn (Voor Mekaar) doet er alles aan om haar cliënten optimaal van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat er ontevredenheid ontstaat over de dienstverlening van Voor Mekaar. Vanzelfsprekend kunt u uw klacht dan aan ons voorleggen. Wij zullen deze in vertrouwen behandelen en in overleg met u proberen tot een oplossing te komen.

Het doel van deze klachtenregeling is het op een laagdrempelige wijze oplossen van klachten. De klachtenprocedure is voor Voor Mekaar een instrument om de kwaliteit van onze dienstverlening te meten en te verbeteren.

Voor Mekaar neemt daarbij de volgende procedure in acht:

1. Termijn indienen klacht

Klachten dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij de Vertrouwenspersoon. Onder "tijdig" wordt verstaan "binnen een redelijke termijn nadat het probleem is geconstateerd", doch uiterlijk binnen 6 maanden nadat de dienst is geleverd. Het niet tijdig indienen van een klacht heeft tot gevolg dat uw klacht niet meer wordt behandeld.

2. Kenbaarheid

Klachten dienen schriftelijk aan Voor Mekaar kenbaar te worden gemaakt via: Voor Mekaar, t.a.v. Vertrouwenspersoon, Melkpad 3, 3741 TK, Baarn.

Voor Mekaar neemt alleen klachten in behandeling die zijn voorzien van uw gegevens, adres en datum van de melding. Voor Mekaar adviseert u daarom de klacht aangetekend te versturen. U geeft gemotiveerd aan wat de inhoud van uw klacht is, zo nodig de naam van Voor Mekaar medewerker of afdeling op wie de klacht betrekking heeft, datum en tijdstip van de gebeurtenis.

Indien het een relatief eenvoudig en snel op te lossen klacht betreft, dan kan deze telefonisch kenbaar worden gemaakt bij K.E. Samplonius- van Markus, voorzitter Klachtencommissie, 035-5412111. Voor Mekaar stelt dan zo spoedig mogelijk een oplossing voor.

Naast mevrouw Samplonius bestaat de klachtencommissie uit mevrouw Meelker en de heer Riemers (vanuit het bestuur).

3. Termijn behandeling klacht

Voor Mekaar start een nader onderzoek naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 2 maanden na indienen van de klacht, uitsluitsel te geven. Mocht dit binnen deze termijn niet mogelijk zijn, dan wordt u hiervan, onder opgave van redenen, schriftelijk in kennis worden gesteld waarbij een nieuwe termijn zal worden aangegeven.

4. Behandeling klacht

Binnen 7 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt een ontvangstbevestiging toegestuurd. Indien niet direct een oplossing kan worden geboden, dan zal in deze bevestiging een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek zal worden gestart; hierbij wordt het gestelde onder 4 in acht genomen.

De klacht kan niet in behandeling worden genomen:

- indien uw belang dan wel het gewicht van de gedraging door Voor Mekaar niet voldoende wordt geacht;
- de klager niet benadeeld is of niet gerechtigd is een benadeelde te vertegenwoordigen;
- een gelijke klacht van de klager nog bij de klachtencommissie in behandeling is;

- de klacht al eerder behandeld is en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.

Indien de klacht niet in behandeling kan worden genomen wordt u binnen 4 weken op de hoogte gesteld van het feit dat uw klacht niet in behandeling wordt genomen.

De Vertrouwenspersoon formeert binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht een onafhankelijke werkgroep bestaande uit (minimaal) 2 leden van de klachtencommissie en 2 medewerkers van Voor Mekaar die noch direct noch indirect bij de klacht betrokken zijn. Deze werkgroep staat onder voorzitterschap van de Vertrouwenspersoon.

De werkgroep bepaalt tijdens de eerste bijeenkomst de werkwijze en maakt van alle bijeenkomsten een schriftelijk verslag.

De werkgroep legt aan de bij de klacht betrokken medewerker/manager/hoofd zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen, de klacht schriftelijk voor en vraagt hem/haar om een schriftelijke reactie.

De werkgroep stelt u en de betrokken medewerker/afdelingsmanagers/-hoofd in de gelegenheid te worden gehoord over wat in de klacht is verwoord. Op verzoek van betrokken partijen of de werkgroep kunnen partijen samen dan wel apart worden gehoord.

De werkgroep streeft ernaar om in eerste instantie te komen tot een oplossing waarin partijen zich kunnen vinden.

De werkgroep kan zich laten bijstaan door een externe, onafhankelijke deskundige. Tevens kan de werkgroep in het geval van calamiteiten of een ernstige situatie besluiten of zelfs verplicht zijn de klacht en de daaraan ten grondslag liggende situatie te melden bij de bevoegde instantie(s). Zelfs in het geval dat de klager zijn klacht intrekt.

5. Gemotiveerde kennisgeving

De Klachtencommissie zal u binnen de onder 4 genoemde termijn schriftelijk informeren over het genomen besluit en eventuele vervolgacties. De commissie is niet bevoegd tot het beoordelen van schade en het vaststellen van een eventuele vergoeding voor mogelijk geleden schade. Tegen het besluit van de commissie staat geen rechtsmiddel open.

6. Verantwoording

De vertrouwenspersoon zal schriftelijk een verslag uitbrengen van de klachten welke zijn ingediend en dit verslag zal onverkort worden opgenomen in het jaarverslag van Voor Mekaar. In het jaarverslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.

7. Kosten en bijstand

Voor Mekaar brengt de klager geen kosten in rekening voor het indienen en afhandelen van een klacht. De klager en de aanklaagde kunnen zich laten bijstaan door een door hen aan te wijzen deskundige. De eventueel hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van degene die de deskundige heeft ingeschakeld.

8. Vaststelling, wijziging en intrekking van de klachtenregeling

De klachtenregeling kan worden vastgesteld, gewijzigd en ingetrokken door de Raad van Bestuur na overleg met de Vertrouwenspersoon. De klachtenregeling zal periodiek worden geëvalueerd, voor de eerste maal twee jaar na de inwerkingtreding. Een wijziging van het klachtenreglement zal worden vermeld in het verslag van de vertrouwenspersoon. Deze klachtenregeling treedt in op 01-11-2014 en wordt voor 01-11-2016 geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.