

Beleid voor het omgaan met signalen en klachten

Blijf er niet mee zitten



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Visie	3
De mogelijkheden	4
Begin bij het begin	4
Bijlage 1: Reglement Vertrouwenspersoon	6
Bijlage 2: Intern klachtenreglement	8

Inleiding

Blijf er niet mee zitten, dat is hoe wij erover denken als iets niet loopt zoals je had verwacht of gehoopt.

Wij vinden het belangrijk dat iedereen die te maken krijgt met een vervelende situatie, een zorg of een klacht, weet dat er ruimte is om dit bespreekbaar te maken.

In dit beleid lees je wat je mogelijkheden zijn, in alle gevallen kun je rekenen op ondersteuning, bijvoorbeeld door onze onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarnaast vind je de belangrijkste contactgegevens van mensen die je kunnen helpen bij het vinden van een oplossing.

Visie

Bij vervelende situaties/klachten of misstanden hanteren we bij alle onderdelen van stichting PK dezelfde visie. Dat geeft ons houvast en een ijkpunt om te kunnen bepalen of we het juiste doen in de afhandeling van vervelende situaties en klachten.

Onze visie luidt als volgt:

Elke dag doen wij ons best om het goede te doen voor inwoners, vrijwilligers en medewerkers. Soms loopt dat anders dan gehoopt of verwacht. Iedereen die dat wil kan bij ons terecht met een klacht, probleem of signaal. Wij zorgen voor een passende afhandeling waarbij vertrouwen, duidelijkheid en laagdrempeligheid vooropstaan.

Naast deze visie hanteren wij de volgende uitgangspunten:

- Wij lossen klachten en problemen waar mogelijk zo snel en laagdrempelig mogelijk op. Wanneer dit niet tot een bevredigend resultaat leidt, is een gesprek met de leidinggevende of de Raad van Bestuur een logische vervolgstap. Hierdoor voorkomen we dat klachten en problemen onnodig voortduren of erger worden. Als het nodig of gewenst is kunnen mensen altijd terecht bij onafhankelijke functionarissen.
- We zorgen voor duidelijke informatie over mogelijkheden en procedures, zodat iedereen weet waar ze aan toe zijn.
- We baseren ons op wettelijke verplichtingen, contractuele eisen en wat gebruikelijk is binnen het sociaal werk.

De mogelijkheden

Gelukkig zijn er allerlei mogelijkheden waarmee je, met ondersteuning als je dat wenst, op zoek kunt gaan naar een oplossing voor de situatie. In dit hoofdstuk zetten we de mogelijkheden uiteen. Wees gerust, als je zelf nog een andere mogelijkheid ziet, voel je dan vrij om deze te bespreken..

Begin bij het begin

Omdat iedereen gebaat is bij een snelle en zo eenvoudig mogelijke oplossing voor de situatie, werken we bij het vinden van een oplossing volgens een vaste volgorde.

Stap 1: Onderzoek wat je zelf kunt doen

Overweeg of een gesprek met de betreffende medewerker/collega mogelijk is. Als dat niet mogelijk of wenselijk is kun je een gesprek aanvragen met de leidinggevende van de medewerker/collega.

Wanneer de situatie gaat over een leidinggevende, overweeg je of je dit kunt of wilt bespreken met de leidinggevende. Wanneer je de situatie niet kunt of wilt bespreken met de leidinggevende, kun je de situatie bespreken met een bestuurder.

In alle gevallen kun je om ondersteuning vragen van P&O.

Stap 2: Vraag hulp van de vertrouwenspersoon

Wanneer je er met de medewerker/collega niet uit bent gekomen, of ondersteuning wilt bij het gesprek, kun je contact opnemen met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en geen medewerker van onze organisatie. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon zijn te vinden op de website.

Samen met de vertrouwenspersoon bespreek je de situatie en jouw mogelijkheden. De vertrouwenspersoon ondersteunt je bij het vervolg wanneer je dat wil.

Meer informatie over wat de vertrouwenspersoon doet, vind je in de bijlage 'Reglement Vertrouwenspersoon'.

Er zal een vervanger beschikbaar zijn voor de vertrouwenspersoon voor situaties waarin beide partijen behoefte hebben aan ondersteuning, zodat onafhankelijkheid en beschikbaarheid gewaarborgd blijven.

Stap 3: Dien een klacht in

Op het moment dat je stappen 1 en 2 doorlopen hebt en deze volgens jou onvoldoende hebben opgeleverd, kun je in een klacht indienen.

Afhankelijk van wie je bent en waar je klacht over gaat, zijn er diverse mogelijkheden. Deze zetten we hieronder op een rijtje:

De klager is een:	De klacht gaat over:	Deze klacht kan ingediend worden bij:	Informatie en reglement:
Clïënt	De dienstverlening van de organisatie	Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening	www.klachtencommissiemd.nl
Vrijwilliger	Het vrijwilligerswerk	Raad van Bestuur Stichting PK	Intern klachtenreglement (bijlage 2)
Stagiair	De stage	Raad van Bestuur Stichting PK	Intern klachtenreglement (bijlage 2)
Medewerker	Geschillen over onderwerpen die te maken hebben met de arbeidsovereenkomst	Geschillencommissie Sociaal Werk	https://www.sociaalwerkt.nl/werkgevers/commissie-van-geschillen
	Overige zaken	Raad van Bestuur Stichting PK	Intern klachtenreglement (bijlage 2)

Wanneer cliënten of medewerkers hulp wensen bij het indienen van een klacht of het deelnemen aan de procedure, kunnen zij om ondersteuning vragen aan de vertrouwenspersoon.

Als de klacht gericht is op het handelen van een medewerker dan zal P&O de medewerker ondersteunen.

Contactgegevens van de betreffende klachtencommissies vind je op de website.

Bijlage 1: Reglement Vertrouwenspersoon (VP)

Begripsomschrijvingen

1. Bestuurder: De Raad van Bestuur van Stichting PK en de aangesloten organisaties.
2. Medewerker: Een persoon werkzaam in één van de bij 1. genoemde rechtspersonen, betaald of onbetaald (vrijwilliger) zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die (een deel van) hun opleiding volgen, en onder verantwoordelijkheid van genoemde rechtspersonen maatschappelijke ondersteuning uitvoeren.
3. Cliënt: Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de maatschappelijke ondersteuning van genoemde rechtspersonen.
4. Klachtencommissie: De externe klachtencommissie(s) die door het bestuur van genoemde rechtspersonen is/zijn ingesteld om klachten te onderzoeken en daarover te adviseren aan het bestuur.
5. Medezeggenschap: Het geheel aan medezeggenschapsraden binnen de organisatie, waaronder cliëntenraad, vrijwilligersraad, ondernemingsraden en personeelsvertegenwoordigingen.

Artikel 1 Aanstelling en profiel

1. Het bestuur benoemt na instemming door de medezeggenschapsraden een VP.
2. De VP is noch werknemer, noch verbonden aan een opdrachtgever van genoemde rechtspersonen of anderszins belanghebbende partij bij genoemde rechtspersonen.
3. De aanstelling van de VP eindigt:
 - a) op eigen verzoek, met inachtneming van een redelijke termijn;
 - b) op initiatief van genoemde rechtspersonen, ingeval redelijkerwijs van genoemde rechtspersonen niet gevergd kan worden de aanstelling te laten voortduren. Dit zal aan de VP schriftelijk en gemotiveerd door het bestuur medegedeeld worden;
 - c) na verloop van een periode van 5 jaar waarna herbenoeming terstond mogelijk is.
4. De VP heeft het volgende profiel:
 - a) heeft goede contactuele eigenschappen, is gemakkelijk aanspreekbaar, heeft invoelend vermogen;
 - b) weet als een integer, onafhankelijk en betrouwbaar professional om te gaan met vertrouwelijke informatie;
 - c) heeft voor haar functie voldoende inzicht in de werkzaamheden, cultuur en structuur van genoemde rechtspersonen;
 - d) heeft globale kennis van de CAO en toepasselijke wet- en regelgeving;
 - e) heeft kennis van doorverwijsmogelijkheden;
 - f) is in staat de betrokkene ondersteuning te bieden bij het formuleren van een klacht voor de klachtencommissie (conform de van toepassing zijnde reglementen).

Artikel 2 Taken

1. De VP heeft tot taak om de cliënt, vrijwilliger, stagiair of medewerker van één van de genoemde rechtspersonen die daarom verzoekt, hierna te noemen “betrokkene”, te ondersteunen, te adviseren, te begeleiden, te verwijzen en nazorg te bieden.
2. De VP staat de betrokkene op zijn/haar verzoek zo spoedig mogelijk vertrouwelijk te woord.
3. De VP informeert de betrokkene over wat hij/zij van de VP kan verwachten.
4. De VP bespreekt de vragen, dilemma’s en/of klachten met de betrokkene en wijst de betrokkene op de mogelijkheden om, indien gewenst, verdere actie te ondernemen. Hieronder valt onder andere het bespreken van de kwestie met een leidinggevende of met een medewerker van genoemde rechtspersonen, het informeren over en verwijzen naar de klachtenregeling en klachtencommissie en externe mogelijkheden.

5. De VP kan aanwezig zijn bij een gesprek dat de betrokkene wil voeren met een medewerker en/of leidinggevende.
6. De VP kan de betrokkene op diens verzoek begeleiden bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.
7. De VP verricht geen handelingen ter uitvoering van haar taak zonder instemming van de betrokkene. De VP neemt slechts contact op met derden als de betrokkene hiertoe toestemming heeft ingegeven.
8. De VP waarborgt de anonimiteit van de betrokkene zolang deze dat wenst.
9. De VP houdt van de kwesties waarover zij wordt benaderd een archief bij dat alleen voor haar toegankelijk is.
10. Bij de afsluiting van elke raadpleging van de VP zal een afspraak met betrokkene worden gemaakt over een follow up na een gezamenlijk overeengekomen termijn. Dit gesprek dient om na te gaan:
 - a) Is de situatie waarover de VP werd geraadpleegd inmiddels verbeterd of opgelost?
 - b) Zo nee, welk vervolg en betrokkenheid van de VP is nog gewenst?
 - c) Zo ja, heeft het gesprek met de VP een bijdrage geleverd aan verbetering of oplossing van de situatie?
 - d) Resultaat van dit follow up gesprek wordt anoniem opgenomen in het jaarverslag van de VP.
11. De VP brengt jaarlijks verslag uit aan de medezeggenschap en de bestuurder over het aantal contacten en het aantal kwesties bij haar gemeld, zodanig dat deze niet herleidbaar zijn naar de betrokkenen.

Artikel 3 Bevoegdheden

1. De VP is bevoegd gegevens te verzamelen die zij nodig heeft om zich een goed oordeel te kunnen vormen. Dit kan plaatsvinden door dossieronderzoek en vertrouwelijke en informele gesprekken met medewerkers.
2. De VP kan op eigen initiatief interne en externe deskundigen raadplegen. Indien aan het raadplegen van externe deskundigen kosten verbonden zijn, dient vooraf toestemming te zijn verleend door het bestuur.
3. De VP heeft toegang tot alle gebouwen van de onderneming.
4. De VP is bevoegd tot het geven van informatie en voorlichting over het werk van de VP aan individuele medewerkers en/of groepen van medewerkers.
5. Om de VP meer bekendheid te geven bij betrokkenen, voert de VP een communicatieplan uit, dit plan wordt in afstemming met medezeggenschap en bestuur opgesteld.

Artikel 4 Faciliteiten

1. De bestuurder draagt er zorg voor dat cliënten, vrijwilligers, stagiairs en medewerkers bekend kunnen zijn met de VP en op welke wijze zij te raadplegen is.
2. De bestuurder verschaft de VP de nodige faciliteiten waardoor zij op vertrouwelijke wijze kan worden geraadpleegd.
3. De bestuurder draagt er zorg voor dat de VP van relevante ontwikkelingen en actualiteiten in de organisatie op de hoogte is.

Bijlage 2: Intern klachtenreglement

Begripsomschrijvingen

1. Bestuurder: De Raad van Bestuur van Stichting PK en de aangesloten organisaties.
2. Medewerker: Een persoon werkzaam in één van de bij 1. genoemde rechtspersonen, betaald of onbetaald (vrijwilliger) zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die (een deel van) hun opleiding volgen, en onder verantwoordelijkheid van genoemde rechtspersonen maatschappelijke ondersteuning uitvoeren.
3. Cliënt: Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de maatschappelijke ondersteuning van genoemde rechtspersonen.

Artikel 1 Reikwijdte

1. Dit reglement is van toepassing op klachten van medewerkers, vrijwilligers, stagiairs en cliënten van de organisatie, hierna te noemen “betrokkenen”.
2. Onder een klacht wordt verstaan: een schriftelijke uiting van onvrede over gedragingen, beslissingen of het nalaten daarvan door of namens de organisatie.

Artikel 2 Indiening van de klacht

1. De betrokkene dient de klacht schriftelijk in bij de Raad van Bestuur.
2. De klacht bevat ten minste een duidelijke omschrijving van de kwestie, de naam van de betrokkene en de datum van indiening.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

1. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht nodigt de Raad van Bestuur de betrokkene en, indien van toepassing, andere betrokken partijen uit voor een gesprek.
2. Het doel van dit gesprek is het verkrijgen van een volledig beeld van de klacht en het onderzoeken van mogelijkheden tot oplossing.
3. Van het gesprek wordt een schriftelijk verslag opgesteld. Dit verslag wordt voorgelegd aan de betrokken partijen. Zij krijgen de mogelijkheid om een aanvulling te laten opnemen, die als bijlage aan het verslag wordt toegevoegd

Artikel 4 Uitspraak

1. Binnen twee weken na het gesprek doet de RvB schriftelijk uitspraak over de klacht.
2. De uitspraak kan bestaan uit:
 - a. Gegrondverklaring van de klacht
Dit betekent dat de klacht terecht wordt bevonden. In dat geval worden er passende maatregelen genomen om het probleem op te lossen of herhaling te voorkomen.
 - b. Ongegrondverklaring van de klacht;
In dit geval wordt vastgesteld dat de klacht niet terecht is. Er worden dan geen maatregelen genomen.
 - c. Gedeeltelijk gegrondverklaring van de klacht
Dit betekent dat bepaalde onderdelen van de terecht worden bevonden. In dat geval worden er passende maatregelen genomen om het probleem op te lossen of herhaling te voorkomen.
3. De uitspraak en eventuele maatregelen worden schriftelijk aan de betrokkene en de overige betrokken partijen medegedeeld.

Artikel 5 Second opinion

1. Indien de betrokkene daar aanleiding toe ziet, kan deze vragen om een second opinion.
2. De second opinion betreft zowel de zorgvuldigheid van het doorlopen klachtenproces als de inhoud van de uitspraak voor zover deze samenhangt met die zorgvuldigheid.
3. Beide partijen kiezen één (externe) adviseur of belangenbehartiger die hen vertegenwoordigt. Deze twee kiezen vervolgens gezamenlijk een derde externe persoon om de situatie te beoordelen.
4. Deze drie personen beoordelen het doorlopen proces en de uitspraak van de RvB. Indien zij daartoe aanleiding zien, adviseren zij de RvB schriftelijk om de uitspraak aan te passen en/of aan te vullen.
5. De RvB besluit vervolgens of het advies aanleiding geeft om de uitspraak te herzien en deelt dit schriftelijk mee aan de betrokken partijen.
6. De RvB behoudt zich het recht voor een maximaal uurtarief of totaalbedrag vast te stellen voor de externe belangenbehartigers.