

Protocol Klachtencommissie voor cliënten per december 2015

Ter inleiding

Indien een cliënt een klacht heeft over (een medewerker van) Uitwerking wordt hierover eerst een gesprek aangegaan tussen (de medewerker van) Uitwerking en de cliënt. Inzet is hier de situatie mondeling in dialoog op te lossen. Indien gewenst kan een onafhankelijk gespreksleider worden ingeschakeld.

Indien cliënt besluit na voornoemde dialoog alsnog een formele klacht in te dienen dan geldt dit protocol. De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie en komt bijeen op afroep.

Doel

Afspraken rondom behandeling van bij de Klachtencommissie ingediende klachten door cliënten van Uitwerking.

Indienen klacht

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij mieke@departicipatieformule.nl. Is het schriftelijk indienen niet mogelijk dan kunt u telefonisch contact opnemen met Mieke van Dommelen 06 22 38 97 50.

Wat gebeurt er nadat een cliënt een klacht heeft ingediend bij de Klachtencommissie?

- De klager krijgt binnen vijf werkdagen nadat de klacht bij de klachtencommissie is binnengekomen bericht of de klacht ontvankelijk is en door de Klachtencommissie behandeld gaat worden.
- Indien van toepassing wordt de cliënt door de Klachtencommissie gevraagd om toestemming tot inzage in haar/zijn begeleidingsdossier.
- De medewerker waartegen een klacht is ingediend krijgt, als de klacht behandeld gaat worden, hiervan schriftelijk bericht, met een afschrift van de klacht.
- Cliënt en medewerker worden door de klachtencommissie opgeroepen voor een hoorzitting. Zij worden, tenzij een van hen daartegen steekhoudende bezwaren heeft, in elkaars aanwezigheid gehoord.
- De medewerker wordt uitgenodigd om zich, voorafgaand aan de hoorzitting, schriftelijk te verweren tegen de klacht.
- Cliënt of medewerker zijn niet perse verplicht om zelf naar de hoorzitting te komen. Zij kunnen zich laten vertegenwoordigen.
- Cliënt en medewerker kunnen zich op de hoorzitting door iemand laten bijstaan. Cliënten kunnen zich voor en tijdens de hoorzitting bijvoorbeeld laten bijstaan door de Cliëntenvertrouwenspersoon.
- Binnen 5 werkdagen na indiening van de klacht geeft de commissie schriftelijk haar oordeel met eventuele aanbevelingen. Indien de commissie meer tijd nodig om een uitspraak te doen, krijgen cliënt en medewerker daarvan schriftelijk bericht. In dit bericht wordt vermeld wanneer de uitspraak te verwachten is.
- Een afschrift van de uitspraak gaat naar de directeur van Uitwerking. Zij neemt binnen 30 werkdagen na ontvangst van de uitspraak een besluit over (eventueel) te nemen maatregelen. Dit besluit wordt door de directeur meegedeeld aan cliënt en medewerker. Indien de directie meer tijd nodig om tot een besluit te komen krijgen cliënt en medewerker daarvan schriftelijk bericht. Hierin staat onder meer binnen welke termijn de beslissing tegemoet is te zien.

Wanneer is de procedure afgerond?

De klachtprocedure is afgerond als de directie van Uitwerking heeft meegedeeld óf en welke maatregelen worden getroffen. Mocht de klacht tussentijds worden ingetrokken, dan is de procedure ook afgerond.

Is er tegen de uitspraak van de Klachtencommissie beroep mogelijk?

Tegen een uitspraak van de Klachtencommissie is geen beroep mogelijk.