

Regeling klachten

VOOR KLANTEN

Inhoud

Klacht helpt verbeteren	3
Een klacht indienen.....	4
Begripsomschrijvingen.....	9

Klacht helpt verbeteren

De medewerkers van DOCK helpen mensen hun eigen leven en het leven van anderen te verbeteren. Medewerkers van DOCK doen hun uiterste best mensen te ondersteunen in het nemen van initiatieven. Zij leggen contacten tussen mensen en organisatie in de buurt en brengen mogelijkheden samen.

Het kan voorkomen dat u handelingen van DOCK als onjuist of onterecht ervaart. Blijf niet rondlopen met uw onvrede, maar bespreek dit. Het beste kan dat met de medewerker op wie uw onvrede betrekking heeft, of bij diens leidinggevende. Wij gaan dan eerst zelf met u in gesprek, onderzoeken wat er aan de hand is en kijken of we er samen uit kunnen komen. Is dit niet het geval en blijft u ontevreden, dan kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie van DOCK.

Klacht

Een **klacht** heeft betrekking op hoe u behandeld bent door DOCK of een medewerker van DOCK.

In deze **Regeling klachten** kunt u lezen wat u kunt doen als u een klacht heeft.

We gaan zorgvuldig om met iedere klacht. Een klacht bevat belangrijke informatie over de kwaliteit van de dienstverlening van DOCK. Iedere klacht biedt een kans om de dienstverlening te verbeteren. Op basis van alle verslagen worden klachten, oorzaken en aanbevelingen geanalyseerd en geëvalueerd. Als het nodig is worden verbeteringen doorgevoerd.

Voor klachten die te maken hebben met de werkwijze en besluiten van Sociale Wijkteams geldt de klachtregeling voor de Sociale Wijkteams in uw woonplaats. Deze kunt u vinden op de gemeentelijke website.

Een klacht indienen

1. Uw klacht bespreken met de medewerker

Wanneer u niet tevreden bent over de bejegening of de ondersteuning door een medewerker van DOCK of over de dienstverlening van DOCK, vragen we u om dit met de medewerker te bespreken. Met elkaar zoeken we naar een gepaste oplossing.

We hopen dat uw klacht na het gesprek naar tevredenheid is opgelost.

2. Uw klacht indienen bij de leidinggevende

Komt u er samen met de medewerker niet uit? Dan kunt u de klacht indienen bij de leidinggevende van de medewerker.

De leidinggevende wil graag van u horen wat de aard van de klacht is en zal ook in gesprek gaan met de medewerker die het betreft.

De leidinggevende kan besluiten u uit te nodigen voor een gezamenlijk gesprek met de betreffende medewerker, in aanwezigheid van de leidinggevende. We bespreken de klacht met elkaar en zoeken naar een passende oplossing.

We hopen dat uw klacht na dit gesprek naar tevredenheid is opgelost.

Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie van DOCK. Ook als u niet eerst in gesprek wilt met de medewerker of diens leidinggevende, kunt u uw klacht direct voorleggen aan de klachtencommissie.

3. Uw klacht indienen bij de klachtencommissie van DOCK

U dient uw klacht zo snel mogelijk na het ontstaan van de klacht in bij de klachtencommissie. U dient de klacht schriftelijk (per e-mail of per brief) in bij de klachtcommissie. De contactgegevens van de functionaris klachtenbehandeling van DOCK vindt u op pagina 7 van deze regeling en op de website van DOCK www.dock.nl

Om uw klacht in behandeling te kunnen nemen, is het belangrijk dat u voldoende informatie geeft. Beschrijf in ieder geval de volgende gegevens in uw klacht, of geef die mondeling door

- Uw naam, adres en telefoonnummer en eventueel uw e-mailadres;
- Geef ook aan wie u bent: klant, wettelijke vertegenwoordiger, gemachtigde of zaakwaarnemer van de klant of een nabestaande;
- Een omschrijving van de klacht en de na(a)m(en) van de betrokken medewerker(s);
- Beschrijf wat er tot nu toe met uw klacht is gebeurd. Heeft u de klacht besproken met de medewerker en/of diens leidinggevende?
- Benoem wat u met het indienen van uw klacht wilt bereiken.

Het is mogelijk dat de functionaris klachtenbehandeling u om extra informatie vraagt om vast te kunnen stellen of de klachtencommissie uw klacht in behandeling kan nemen.

Na ontvangst van uw *schriftelijke* klacht, stuurt de functionaris klachtenbehandeling u een ontvangstbevestiging.

De functionaris klachtenbehandeling verstuurt de ontvangstbevestiging van uw klacht ook aan de beklaagde toe.

Klachtbehandeling niet verplicht

De klachtcommissie is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen als:

- de klacht eerder in behandeling is geweest bij een andere organisatie of nog in behandeling is
- de klacht langer dan 1 jaar voor indiening heeft plaatsgevonden
- ter zake waarvan op bevel van de officier van justitie een opsporingsverzoek of vervolging van een strafbaar feit gaande is of anderszins deel uitmaakt.

Als de klachtcommissie een klacht niet in behandeling neemt, wordt de klager daarvan zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.

Wellicht is bemiddeling mogelijk

Als de klachtencommissie een klacht ontvangt waarbij nog niet is gezocht naar een oplossing tussen partijen, wordt bekeken of bemiddeling mogelijk is. De functionaris klachtenbehandeling neemt in dat geval contact met u op om de mogelijkheden te bespreken.

4. Hoor en wederhoor

Voordat de klachtencommissie tot haar oordeel komt, past de commissie bij de klager en bij de beklaagde hoor en wederhoor toe:

De beklaagde krijgt 14 dagen de tijd om schriftelijk te reageren op de klacht.

De functionaris klachtenbehandeling stuurt vervolgens het verweer van de beklaagde in afschrift aan u toe. U krijgt de gelegenheid om, binnen 14 dagen na verzending, schriftelijk hierop te reageren bij de klachtencommissie.

De klachtencommissie kan ook een mondelinge behandeling van de klacht organiseren, waarbij zowel de klager als de beklaagde de gelegenheid krijgen hun standpunt toe te lichten. Dit kan een gezamenlijk gesprek zijn. Ook kan de klachtencommissie besluiten u en de beklaagde afzonderlijk te horen.

5. De uitspraak van de klachtencommissie

De klachtencommissie komt binnen twee maanden nadat de klacht door u is ingediend tot een oordeel. In uitzonderlijke gevallen kan van deze termijn worden afgeweken. De klachtencommissie deelt de redenen en een nieuwe termijn schriftelijk mee aan u en aan de beklaagde.

In iedere uitspraak schrijft de klachtencommissie:

- De klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;

- De standpunten van de klager en de beklagde;
- De wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
- Het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
- De namen van de leden die de uitspraak hebben vastgesteld;
- De mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
- Eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

De klachtencommissie verstuurt het schriftelijk oordeel aan de klager en aan de beklagde.

Jaarrapportage van klachten

De klachtencommissie maakt jaarlijks een verslag over het voorafgaande kalenderjaar. In dit jaarrapport klachten staat onder meer:

- Het aantal klachten dat bij de klachtencommissie is ingediend;
- De aard en de inhoud van deze klachten;
- De uitspraken die over deze klachten zijn gedaan;
- De aanbevelingen die gegeven zijn.

In deze jaarrapportage worden geen persoonsgegevens opgenomen.

Jaarverslag van DOCK

In het jaarverslag van DOCK staat het aantal geanonimiseerde klachten dat bij de klachtencommissie is ingediend en de aard van de behandelde klachten.

Klachtencommissie van DOCK

De directeur/bestuurder van DOCK heeft een interne onafhankelijke klachtencommissie benoemd. De klachtencommissie van DOCK is zo samengesteld, dat de commissie altijd een deskundige en zorgvuldige beslissing kan nemen.

Samenstelling van de klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit vijf leden. De functionaris klachtenbehandeling kan deel uitmaken van de klachtencommissie.

De klachtencommissie is onpartijdig

Als de klager vindt dat één van de leden van de klachtencommissie partijdig is, kan de klager dit aangeven aan de klachtencommissie. De klager geeft hierbij aan waarom hij dit vindt. Ook een lid van de klachtencommissie kan het aangeven als hij zichzelf dan wel één van de andere leden partijdig vindt. De klachtencommissie besluit of het betreffende lid deelneemt aan de behandeling van een klacht.

Benoemingstermijn van de klachtencommissie

De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar. Na het verstrijken van de zittingsperiode kunnen zij aansluitend nog eenmaal voor een periode van drie jaar worden benoemd.

Beëindiging lidmaatschap van de klachtencommissie

Het lidmaatschap van een lid van de klachtencommissie eindigt:

- Als de benoemingstermijn van een commissielid verloopt
- Als een commissielid op eigen verzoek stopt

Contactgegevens klachtencommissie DOCK

Deze zijn te vinden op www.dock.nl

Overige belangrijke informatie

Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie en iedereen die verder bij een behandeling van een klacht is betrokken, is tot strikte geheimhouding verplicht.

Toestemming voor het verstrekken van inlichtingen

De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij derden. Hiervoor wordt vooraf schriftelijk toestemming gevraagd aan de klager en aan de beklagde of de leidinggevende.

Indien er op verzoek van de klager, de beklagde of de leidinggevende stukken niet ter inzage voor de anderen beschikbaar worden gesteld, worden deze *niet* in behandeling genomen. De klachtencommissie laat deze stukken in het vormen van een oordeel over de klacht buiten beschouwing.

Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De klachtencommissie bewaart alle documenten met betrekking tot een klacht in een dossier. Een klachtendossier wordt 2 jaar in een gesloten (digitaal) archief bewaard .

Kosten procedure

Aan de behandeling van klachten zijn voor de klager of de beklagde geen kosten verbonden. Dit geldt niet voor eventuele kosten die het inroepen van bijstand en advies met zich meebrengt.

Vaststelling en wijziging regeling klachten

Deze regeling is door de directeur/bestuurder van DOCK vastgesteld. De directeur/bestuurder kan deze regeling wijzigen of intrekken.

Communicatie met betrekking tot de Regeling klachten

DOCK zorgt voor een passende bekendmaking van de 'Regeling klachten' aan klanten:

De klachtenprocedure kunt u vinden op de website van DOCK: www.dock.nl.
DOCK maakt in cliëntinformatiefolders melding van de klachtenprocedure.

Begripsomschrijvingen

Bestuur: het bestuur van (een van) de tot DOCK behorende rechtspersonen

DOCK: de groep van rechtspersonen die onder de naam van “DOCK” actief zijn op het gebied van buurtbemiddeling, jeugd en jongerenwerk, maatschappelijke participatie, maatschappelijk werk, opvoedingsondersteuning en ouderenwerk

Klacht: iedere door een klager gedane en aan de klachtenbehandelaar gerichte schriftelijke melding waarbij de klager kennis geeft van een naar zijn mening klachtwaardige handeling of gedraging van een medewerker in het kader van de uitvoering van zijn werkzaamheden binnen DOCK, en welke mogelijk in strijd is met wet- en regelgeving, beroeps- en gedragsregels of overeenkomst tussen klager en DOCK;

Klant: de natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de dienstverlening van DOCK. Ook opdrachtgevers en samenwerkingspartners worden tot de klanten van DOCK gerekend.

Klager: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht voorlegt of indient op grond van de klachtregeling.

Beklaagde: de persoon, de medewerker in dienst van DOCK, over wie geklaagd wordt. Vrijwilligers en stagiaires die werkzaamheden verrichten voor DOCK, worden binnen het kader van het klachtenregeling niet gelijkgesteld met de beklaagde. De medewerker is te allen tijde verantwoordelijk voor vrijwilligers en/of stagiaires.

Functionaris klachtenbehandeling: de medewerker die in eerste instantie het aanspreekpunt is voor de behandeling van een klacht

Klachtencommissie: de door de directeur/bestuurder ingestelde commissie om klachten van klanten te onderzoeken, daarover te oordelen en daarover aanbevelingen te doen aan de directeur/bestuurder.

Medewerker: de medewerker, vrijwilliger of stagiair van DOCK op wiens handelen of gedraging de klacht betrekking heeft