

HetVenster

*protestants christelijk
welzijnswerk*



Klachtenopvang

voor cliënten en (vrijwillige) medewerkers

van

Het Venster

te Nunspeet

– 2018 –

INHOUD

Wat is een klacht.....	blz 3
Wie kan een klacht indienen.....	blz 3
Hoe kunt u uw klacht duidelijk maken	blz 4
Werkwijze klachtencommissie.....	blz 5
Aan wie kunt u uw klacht richten?.....	blz 6
Klachtenformulier.....	blz 7



Wanneer u gebruik maakt van diensten van Het Venster, kunt u te maken krijgen met verschillende betaalde en vrijwillige medewerkers en met stagiaires. Hoewel iedereen zijn/haar best doet om het u naar de zin te maken, kan het toch voorkomen dat u een klacht heeft of zich onheus bejegend voelt.

Wanneer dat het geval is, willen wij dit graag van u vernemen. Wij kunnen dan proberen samen met u het probleem of de oorzaak van uw klacht op te lossen om herhaling te voorkomen.

In deze folder staat in het kort wat u in het geval van een klacht kunt doen.

WAT IS EEN KLACHT?

Uw klacht kan zich richten tegen iemand die werkt bij Stichting Het Venster of tegen de stichting zelf.

Voorbeelden van klachten kunnen zijn:

- U vindt dat men u onbeleefd behandelt
- U vindt dat er fouten gemaakt zijn
- U heeft een klacht over ongewenste omgangsvormen

WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN?

In de eerste plaats kunnen cliënten¹ zelf een klacht indienen. Ook hun wettelijke vertegenwoordiger kan dit doen. Anderen kunnen ook een klacht indienen, maar daarvoor is toestemming van de cliënt of van zijn/haar vertegenwoordiger nodig.

¹ Een cliënt is iemand die een dienst afneemt van Het Venster. Het kan gaan om een bezoeker van het dienstencentrum, maar ook om een thuiswonende cliënt of mantelzorger die gebruik maakt van een dienst aan huis.

HOE KUNT U UW KLACHT DUIDELIJK MAKEN?

1. Praat eerst met de veroorzaker van de klacht

De snelste manier om uw klacht te melden, is een gesprek aan te gaan met degene die uw klacht heeft veroorzaakt: vertel hem of haar waarom u niet tevreden bent. Mogelijk kunt u het probleem dan samen oplossen en is de lucht weer geklaard.

2. Benader de vertrouwenspersoon

Het kan zijn, dat u het gesprek met de veroorzaker niet aan durft, of u hebt dit gesprek wel gevoerd en u bent er samen niet uitgekomen. In zo'n geval kan de vertrouwenspersoon u verder helpen door bijvoorbeeld een gesprek te regelen met u als cliënt, de direct betrokkene en met de vertrouwenspersoon als onafhankelijk persoon.

3. Wend u tot de klachtencommissie

Als de stappen 1 en 2 niet het voor u gewenste resultaat hebben gehad, of als u uw klacht zo ernstig vindt dat u de voorgaande stappen wilt overslaan, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie.

WERKWIJZE KLACHTENCOMMISSIE

De klachtencommissie bestaat uit een aantal, niet bij Het Venster werkzame, mensen die zich onafhankelijk opstellen. Deze commissie heeft een geheimhoudingsplicht.

De klachtencommissie behandelt geen anonieme klachten. Ook behandelt de klachtencommissie geen klachten over gebeurtenissen die langer dan een half jaar geleden hebben plaatsgevonden.

De klachtencommissie onderzoekt uw klacht en vraagt ook de mening van degene tegen wie de klacht is gericht. De commissie kan deskundigen inschakelen, informatie inwinnen en de cliënt (klager), de persoon tegen wie de klacht is gericht (de aangeklaagde) en eventuele andere personen horen. De klachtencommissie licht de cliënt (klager) in over de verder te volgen procedure.

De uitspraak van de klachtencommissie wordt schriftelijk en met argumenten omkleed meegedeeld aan de cliënt, de aangeklaagde en de directie². Daarbij kan de commissie aanbevelingen doen en advies geven aan de directie, hoe een dergelijke klacht in de toekomst voorkomen kan worden.

Binnen veertien dagen na ontvangst van het rapport van de klachtencommissie deelt de directeur van Het Venster aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of de directeur de conclusie(s) van de klachtencommissie onderschrijft en welke maatregelen Het Venster zal nemen.

² Indien de klacht is gericht tegen de directie, dan wordt in zijn plaats het bestuur betrokken bij de klacht en de verdere afhandeling.

AAN WIE KUNT U UW KLACHT RICHTEN?

U richt uw klacht aan de klachtencommissie.

Dit doet u bij voorkeur schriftelijk door een brief te sturen naar de secretaris én de voorzitter van de klachtencommissie. U kunt hiervoor ook het formulier gebruiken uit deze folder. Wanneer de klacht mondeling wordt ingediend, legt de secretaris van de klachtencommissie deze op schrift vast en toetst bij de cliënt of de klacht juist is geformuleerd.

Vervolgens wordt de klacht door de cliënt ondertekend. De cliënt ontvangt hiervan een afschrift.

Stuur uw klacht onder vermelding van 'vertrouwelijk' naar:

Klachtencommissie Het Venster,
t.n.v. de secretaris:
mw. W.G. van Haften – van Harten
Julianalaan 40
3843 CB HARDERWIJK

én

Klachtencommissie Het Venster,
t.n.v. de voorzitter:
dhr. W.G. Balfort
Oenenburgweg 110
8072 GM Nunspeet



KLACHTENFORMULIER

In het voorgaande hebt u kunnen lezen, hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij er daarna mee omgaan. Als u van dit formulier gebruik wilt maken, beantwoord dan de volgende vragen zo nauwkeurig mogelijk. Wellicht ten overvloede maken wij u er op attent dat anonieme klachten niet in behandeling kunnen worden genomen.

Beschrijving van het voorval waarover u een klacht indient

1. Datum van het voorval:

.....

2. Heeft uw klacht/opmerking betrekking op (een) bepaalde (vrijwillige) medewerker(s)? ja/nee
Zo ja, wat is/zijn de naam/namen en de functie(s) van deze medewerker(s)?

.....

.....

3. Heeft u uw klacht besproken met degene op wie uw klacht betrekking heeft? ja/nee

Zo nee, waarom niet?

.....
.....
.....
.....

4. Korte omschrijving van uw klacht:

.....
.....
.....
.....

5. Heeft u schade geleden door dit voorval? ja/nee

Zo ja, welke schade?

.....
.....
.....
.....

Gegevens van de cliënt (als klager)

Voorletter(s) en achternaam:

.....

Straat en huisnummer:

.....

Postcode en woonplaats:

.....

Telefoonnummer:

.....

Geboortedatum:

.....

Datum:

.....

Handtekening:

.....

Gegevens van de melder van de klacht namens cliënt

Voorletter(s) en achternaam:

.....

Straat en huisnummer:

.....

Postcode en woonplaats:

.....

Telefoonnummer:

.....

Relatie tot cliënt:

.....

Datum:

.....

Handtekening:

.....

Ruimte voor eventuele toelichting:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

***OPMERKINGEN OF
KLACHTEN:***

***LAAT HET ONS
WETEN!***





Stichting Het Venster
Elburgerweg 15
8071 TA Nunspeet
(0341) 25 72 42
info@hetvenster-nunspeet.nl
www.hetvenster-nunspeet.nl