

## 7.9 PROCEDURE KLACHTEN EXTERN

### INLEIDING

Bij Stichting De Klup Twente doen wij ons best om iedereen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat iemand niet helemaal tevreden is over de dienstverlening. Dan hopen wij dat diegene dit aan ons laat weten. Wij zien een klacht als een kans om onze dienstverlening te verbeteren.

### WAAR IS DEZE REGELING VOOR BEDOELD

Deze regeling is bedoeld om voor iedere klant een snelle en adequate behandeling van klachten mogelijk te maken. In deze regeling staat op welke manier een klant een klacht kan indienen, wie deze klacht gaat behandelen en welke procedure gevolgd moet worden.

Uitgangspunt is dat klachten zoveel mogelijk met de medewerker over wie de klacht gaat worden opgelost. Ook kleine dingen die mis gaan of verbetervoorstellen van klanten hoeven niet via een formele klachtenregeling verholpen te worden. De klant komt er samen met de betreffende medewerker direct uit. Alleen als dit niet naar wens verloopt, dan kan de klant een klacht indienen bij de direct leidinggevende van de medewerker wie de klacht betreft. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan is bemiddeling via de directeur bestuurder mogelijk. Mocht dit geen resultaat hebben, of mocht de klacht te ernstig zijn om via bemiddeling op te lossen, dan kan de klant de klacht indienen bij de klachtencommissie.

### WIE KUNNEN ER GEBRUIK MAKEN VAN DEZE REGELING?

Deze regeling is van toepassing op iedereen die gebruik maakt van het aanbod van Stichting De Klup Twente (klanten van Stichting De Klup Twente). De regeling geldt ook voor de persoon die door een klant is aangewezen als vertegenwoordiger of nabestaande(n) van een overleden klant.

### BEGRIPSOMSCHRIJVING

#### *De instelling/organisatie*

Stichting De Klup Twente en alle onder haar vallende onderdelen waaronder Mantelzorg Almelo, Mensdoormens, Buitenschoolse Opvang, Dagstructurering, Activiteiten, het FUN-IE-FIT en de Vrijwillige Vervoersdienst. Vanaf nu in dit document te noemen Stichting De Klup Twente.

#### *Directeur bestuurder*

De functionaris die door de Raad van Toezicht is belast met de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het werk en statutair het besluitvormend orgaan van de organisatie is.

#### *Raad van Toezicht*

Het orgaan dat toezicht houdt op het beleid van de directeur bestuurder en op de algemene gang van zaken.

#### *Medewerker*

Een persoon werkzaam bij Stichting De Klup Twente, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de organisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de organisatie diensten verlenen (zoals werknemers, vrijwilligers en stagiaires).

#### *Klant*

Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten

van de organisatie. Voor de toepassing van dit reglement worden met klanten gelijkgesteld: samenwerkingspartners van de organisatie (zoals ketenpartners, netwerkpartners, leveranciers, e.d.).

#### *Klacht*

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de organisatie of door een medewerker van de organisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant.

#### *Klager*

Een klant of een groep van klanten, in relatie staand tot de organisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de leidinggevende, directeur bestuurder of de klachtencommissie.

#### *Klachtencommissie*

De commissie ingesteld om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de directeur bestuurder.

## PROCEDURE

### 1. BEMIDDELING LEIDINGGEVENDE

Wanneer het niet lukt om de klacht rechtstreeks te bespreken met degene over wie de klacht gaat, of wanneer dit niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, is de stap naar bemiddeling door de leidinggevende mogelijk.

- a. De klant dient een klacht in bij de leidinggevende van de medewerker waartegen de klacht is gericht, de manier waarop dit gebeurt is vrij, als het maar duidelijk is dat het om een klacht gaat.
- b. De leidinggevende stuurt de cliënt binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging, waarin het verloop van de procedure wordt aangegeven.
- c. De leidinggevende probeert via hoor en wederhoor met betrokkenen tot een oplossing te komen en onderneemt zo nodig verdere acties om de klacht op te lossen.

### 2. BEMIDDELING MANAGER/DIRECTEUR

Wanneer bemiddeling door de leidinggevende niet leidt tot een bevredigende oplossing, of wanneer de klacht vanwege de aard niet besproken kan worden met de leidinggevende, kan bemiddeling door de directeur bestuurder van de organisatie ingezet worden.

- a. De klant dient schriftelijk een klacht in bij de directeur bestuurder van de organisatie.
- b. De directeur bestuurder stuurt de klant binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging, waarin het verloop van de procedure wordt aangegeven.
- c. De directeur bestuurder probeert via hoor en wederhoor met betrokkenen tot een oplossing te komen en onderneemt zo nodig verdere acties om de klacht op te lossen.

### 3. BEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Mocht bemiddeling geen resultaat hebben, of is een klacht te ernstig om via bemiddeling op te lossen dan kan de klant besluiten tot het laten behandelen van de klacht door de Onafhankelijke Klachtencommissie. Een klacht wordt ingediend zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twaalf maanden nadat de feitelijke aanleiding daartoe is ontstaan. De klager richt zich schriftelijk tot de voorzitter van de klachtencommissie en geeft aan waarover hij een klacht indient.

Het postadres van de klachtencommissie is: Onafhankelijke Klachtencommissie, p/a Zorgbelang Inclusief, Postbus 5310, 6802 EH Arnhem. Het emailadres is [secretariaat@onafhankelijkeklachtencommissie.nl](mailto:secretariaat@onafhankelijkeklachtencommissie.nl). Het telefoonnummer is 088 929 40 02.

Voor meer informatie over de Onafhankelijke Klachtencommissie verwijzen wij naar de Klachtenregeling van de Onafhankelijke Klachtencommissie.