

Klachtenprocedure

Inleiding

Bij M.O.S. dromen we ervan een blijvende bijdrage te leveren aan een betrokken en actieve samenleving. Een samenleving met een sterke sociale samenhang, waarin iedereen mee kán en mág doen. Wij doen dit vanuit onze kernwaarden; Mens gedreven, Samen sterk en Sociaal vakmanschap.

De Maatschappelijke Onderneming Smallingerland (M.O.S.) wil de kwaliteit van haar dienstverlening bewaken en verbeteren. Klachten zien we als informatie van klanten over mogelijke verbeterpunten in de dienstverlening. Deze informatie gebruiken we voor het verbeteren van de kwaliteit. Klagen is een recht van onze klanten. Dat betekent dat we op de website kenbaar maken aan betrokkenen dat M.O.S. een klachtenregeling heeft en waar de klant een klacht kan indienen.

Deze klachtenregeling is ook van toepassing op de Stichtingen Oink! en Iduna die ook onderdeel uitmaken van M.O.S.¹.

Toepassingsgebied

Deze Klachtenregeling is van toepassing op klachten over:

- Het handelen of nalaten daarvan door alle medewerkers van M.O.S.
- De hulp- of dienstverlening van M.O.S.
(Oink! kent een eigen klachtenregeling voor klanten gebaseerd op de wet Kinderopvang)

Deze klachtenregeling is niet van toepassing op een klacht:

- Waarvoor specifieke externe klachtenprocedures zijn bepaald. In zo'n geval dient de klacht te worden afgehandeld conform de betreffende klachtenprocedure.
- Welke een strafrechtelijke vervolging beoogt.
- Anonieme klachten. Deze kunnen niet behandeld worden als klacht, maar zijn wel signalen voor eventuele kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.

Doel van de klachtenregeling

Het doel van de klachtenregeling is tweeledig:

1. Ervoor zorgen dat er een eenduidige, snelle en inzichtelijke werkwijze is m.b.t. de afhandeling van klachten.
2. Inzicht bieden in de omvang en aard van de klachten van klanten ten behoeve van verbetering van de dienstverlening.

¹ daar waar M.O.S. staat in de tekst wordt M.O.S. inclusief Oink! en Iduna bedoeld, tenzij anders vermeld.

Begripsomschrijving

1. Bemiddeling: een gesprek tussen leidinggevende en de klager, en zo nodig degene op wie de klacht gericht is, om te bezien of het verschil van mening dat ten grondslag ligt aan de klacht, opgelost kan worden.
2. Medewerker: een persoon werkzaam bij, in dienst van of verbonden aan M.O.S. of die onder verantwoordelijkheid van M.O.S. Het gaat om werknemers, gedetacheerden, ingehuurde krachten (bv ZZP'ers), vrijwilligers en stagiaires.
3. Onvrede: een uiting van ongenoegen dat vooraf gaat aan een klacht of niet leidt tot een klacht. De onvrede kan betrekking hebben op handelingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klager.
4. Klacht: we maken een onderscheid tussen onvrede en een klacht. Een klacht is pas een klacht als de met een medewerker besproken onvrede niet leidt tot een bevredigende oplossing voor de klager en hij ervoor kiest in gesprek te gaan met de leidinggevende.
5. Klant: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de hulpverlening en/of diensten aangeboden onder verantwoordelijkheid van M.O.S.
6. Klager: een (groep) klant(en) of diens vertegenwoordiging, die gebruik maken van de diensten van M.O.S. dan wel te kennen hebben gegeven gebruik te willen maken van deze diensten, dan wel in relatie staand tot M.O.S., die een klacht kenbaar maken. Vertegenwoordiging kan zijn een wettelijke vertegenwoordiger, nabestaanden of personen die door de klager schriftelijk zijn gemachtigd (bijvoorbeeld een mantelzorger).
7. Klachtencommissie: de onafhankelijke klachtencommissie
8. Leidinggevende: De direct leidinggevende van de betreffende medewerker. Voor vrijwilligers is dat de betreffende coördinator/begeleider en voor stagiairs de stagebegeleider.
9. Organisatie: M.O.S. dan wel een andere aangesloten organisatie.
10. Secretaris Klachten: de medewerker die intern voor M.O.S. de klachtenregistratie bijhoudt. Deze taak is belegd bij het directiesecretariaat.
11. Vertrouwenspersoon: een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon waar klanten terecht kunnen met vragen, ervaringen en klachten.

Uitgangspunten

1. M.O.S. vindt het van belang dat klanten hun onvrede moeten kunnen uiten op een zo laagdrempelig mogelijke manier. Dat betekent dat onvrede mondeling besproken moet kunnen worden met degene die het betreft. We zoeken zo lang als redelijkerwijs mogelijk naar een oplossing binnen de organisatie met zo weinig mogelijk procedure-eisen.
2. Medewerkers gaan serieus in op onvrede van klanten en zoeken samen met de klant naar oplossingen.
3. Elke klager kan zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar aan te wijzen meerderjarig persoon.
4. De klager heeft er recht op dat zijn klacht gehoord wordt. Wij gaan echter niet uit van het principe "de klant heeft altijd gelijk". Degene die de klacht behandelt, bekijkt beide kanten van het verhaal.
5. We streven naar een zo kort mogelijke doorlooptijd van de afhandeling van de klacht.

De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Dan vervalt de klacht. De klager dient dit door te geven aan de betrokken leidinggevende of aan secretaris klachten. Bij mondeling doorgeven, stuurt de betrokken leidinggevende of de secretaris klachten hiervan een schriftelijke bevestiging aan de klager.

7. Het recht tot het indienen van een klacht vervalt zes maanden nadat de klager kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van de gebeurtenis of de omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.
8. Indien de klager onaangekondigd onbereikbaar is voor een periode van 2 maanden na indiening van de klacht, kan de klacht niet behandeld worden, en wordt de klacht daarom formeel beëindigd. De betrokken leidinggevende of de secretaris klachten stuurt hiervan een schriftelijke bevestiging aan de klager.
9. Informatie uit verschillende (onder meer cliëntregistratie- en office-)systemen kan geraadpleegd worden in de behandeling van onvrede of in een (interne of externe) klachtafhandeling.

Behandeling Onvrede

A. De klager uit zijn onvrede rechtstreeks tegen een medewerker

1. De medewerker gaat in gesprek met de klager over zijn onvrede en probeert te komen tot een oplossing. Adequaat handelen door te luisteren, ingaan op wat de klager inhoudelijk aangeeft, en een open gesprek aangaan waarbij de klager zich met respect behandeld voelt, biedt meestal de mogelijkheid om tot goede oplossingen te komen.
 - a. Als de onvrede geuit wordt aan een vrijwilliger of stagiair dan neemt deze contact met zijn begeleider of coördinator, die vervolgens de onvrede met de klager bespreekt (liefst in aanwezigheid van de betreffende vrijwilliger of stagiair).
 - b. Als de geuite onvrede aan een medewerker een andere medewerker betreft, dan wordt de klager erop gewezen dat de we het principe hanteren dat de onvrede besproken wordt met de betreffende medewerker. Indien nodig wordt aangeboden de betreffende medewerker te vragen contact op te nemen met de klager.
2. Onvrede die wordt opgelost in het direct contact tussen klager en medewerker, wordt niet als klacht aangemerkt en ook niet als zodanig geregistreerd. Is de onvrede schriftelijk geuit (mail of brief), dan zorgt de medewerker dat de uitkomst van het gesprek (ook) schriftelijk naar de klager wordt gecommuniceerd.
3. Indien de klager aangeeft dat er voor hem geen bevredigende oplossing is, dan wijst de medewerker de klager op de mogelijkheid van een gesprek samen met de leidinggevende. Maakt de klager hier gebruik van dan is dit de start van de interne klachtafhandeling (zie verder interne klachtafhandeling).

B. De klager uit zijn onvrede via de algemene toegang tot de organisatie.

De klager wordt doorverbonden of de mail, brief of contactformulier wordt doorgestuurd naar de betreffende medewerker. Is de medewerker afwezig, dan beoordeelt degene die de telefoon, mail of brief aanneemt de urgentie en stuurt het zo nodig door naar de leidinggevende. Bij het bepalen van de urgentie kan advies ingewonnen worden bij de secretaris Klachten. Vervolgens wordt wat onder A beschreven staat in gang gezet.

C. De klager uit zijn onvrede rechtstreeks bij de leidinggevende

Uitgangspunt is dat de onvrede van de klant eerst met de betreffende medewerker wordt besproken.

Er kunnen echter situaties zijn dat de klager direct contact heeft met de leidinggevende. In dit geval bespreekt de leidinggevende de inhoud van de onvrede met de klager, en bespreekt de wens van de klager ten aanzien van het vervolg.

1. Indien dit vervolg een gesprek met de medewerker is om zijn onvrede te bespreken, dan is van toepassing wat onder A vermeld staat.
2. Is het vervolg meteen een gesprek met leidinggevende (en eventueel ook de betreffende medewerker), bijvoorbeeld gezien de ernst van de onvrede, dan is van toepassing wat onder 'Bemiddeling door leidinggevende' (zie interne klachtenafhandeling) vermeld staat.
3. Wil de klager meteen een klacht indienen bij de Klachtencommissie dat wijst de leidinggevende hem op de betreffende procedure (zie externe klachtenafhandeling). De Klachtencommissie zal altijd kijken wat de klager al heeft ondernomen om tot een oplossing te komen.
4. Indien van toepassing wijst de leidinggevende de klager op de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon in te schakelen.

Interne klachtenafhandeling

Indien het gesprek met de medewerker (zie behandeling onvrede) voor de klager niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid dan kan hij zijn onvrede als klacht voorleggen aan de leidinggevende. Dit kan hij doen door:

1. dit aan te geven aan de medewerker met wie hij zijn onvrede besproken heeft. In dit geval informeert de medewerker de leidinggevende die dan contact opneemt met de klager.
2. contact op te nemen met de organisatie via de algemene toegang tot de organisatie (via mail, telefoon, brief). De klager wordt doorverbonden of de mail/brief wordt doorgestuurd naar de Secretaris Klachten. Deze informeert de betreffende medewerker en de leidinggevende over de klacht. De leidinggevende neemt contact op met de klager.

Hiermee is de interne klachtenafhandeling in gang gezet.

De leidinggevende is bevoegd tot het opvragen/inzien van relevante documenten bij zowel klager als medewerker voor een adequate klachtenafhandeling. Zowel klager als medewerker dienen inzage te kunnen krijgen in documenten die door de andere partij aangedragen worden – indien dit niet het geval is, kunnen betreffende documenten geen rol hebben in de uiteindelijke oordeelsvorming.

Bemiddeling door de leidinggevende

We hanteren het uitgangspunt dat bij het gesprek van klager en leidinggevende ook de betreffende medewerker aanwezig is. Er kunnen echter situaties zijn waarin dit ongewenst is, bijvoorbeeld omdat de klager zich onvoldoende vrij voelt de situatie met de medewerker te bespreken. In dit geval bespreekt de leidinggevende deze situatie zowel met de medewerker als de klager hoe hij hier mee wil omgaan. Na afloop van het bemiddelingsgesprek zorgt de medewerker en/of leidinggevende dat afspraken duidelijk worden vastgelegd en dat de Secretaris Klachten geïnformeerd wordt ten behoeve van het bijhouden van de klachtenregistratie. Indien bemiddeling door de leidinggevende voor de klager niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing, dan wijst de leidinggevende de klager op de mogelijkheid zijn klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie.

Externe klachtafhandeling door de klachtencommissie

Dit is van toepassing indien de interne afhandeling niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid voor de klager en deze zijn klacht wenst voor te leggen aan de Klachtencommissie.

In dat geval wordt een onafhankelijke externe klachtencommissie aangesteld. Deze Klachtencommissie zal op basis van hoor en wederhoor een advies aan de directeur-bestuurder uitbrengen.

Registratie en analyse klachten en verbetermaatregelen

De documenten ten behoeve van de interne en externe klachtafhandeling (minimaal de klacht en bijbehorende correspondentie) worden door de leidinggevende respectievelijk de voorzitter Klachtencommissie aan de secretaris Klachten ter beschikking gesteld, die deze archiveert.

2. De registratie van openstaande en afgehandelde klachten vindt centraal plaats, bij de secretaris klachten.

3. De secretaris Klachten levert op vraag van het Hoofd Stafbureau overzichten aan van het aantal en de aard van de klachten. Minimaal eens per jaar wordt het overzicht klachten geanalyseerd door het hoofd Stafbureau

4. De leidinggevenden zijn verantwoordelijk voor het (laten) vaststellen en implementeren van verbetermaatregelen naar aanleiding van klachten over onder hun verantwoordelijkheid vallen medewerkers en/of hulpverlening/diensten. De directeur-bestuurder van M.O.S. is verantwoordelijk voor (laten) vaststellen en implementeren van verbetermaatregelen naar aanleiding van klachten over team- of afdeling overstijgende zaken.

5. Over het aantal, aard en inhoud van de klachten kan geanonimiseerd gecommuniceerd worden in bijvoorbeeld jaarverslagen, of op de website.

6. Over de behandeling van klachten kan overleg plaatsvinden met opdrachtgevers vanuit het oogpunt van kwaliteitsverbetering en juridische kaders.

7. Het hoofd Stafbureau zorgt ervoor dat de klachtenprocedure geëvalueerd wordt.