



KLACHTENREGELING

HANDS

Amsterdam, 12-04-2017

Inhoudsopgave

KLACHTENREGELING HANDS	3
Artikel 1 – Doel van de regeling	4
Artikel 2 – Het begrip klacht	4
Artikel 3 – Ontvankelijkheid klacht.....	4
Artikel 4 – Inhoud klacht	4
Artikel 5 – Indienen van de klacht	4
Artikel 6 – Bevoegdheid tot afdoening van de klacht	5
Artikel 7 – Ontvangst van de klacht.....	5
Artikel 8 – Inrichting onderzoek	5
Artikel 9 – Betrokken medewerker	5
Artikel 10 – Vertrouwenspersoon	5
Artikel 11 – Gang van zaken	5
Artikel 12 – Verzoening	5
Artikel 13 - Afdoening van de klacht	6
Artikel 14 – Beslissing.....	6
Artikel 15 - Afhandelingstermijn	6
Artikel 16 - Verantwoording.....	6
Artikel 17 - Verslag	6
Artikel 18 - Registratie en archivering.....	6
Artikel 19 - Slotbepalingen	7



KLACHTENREGELING HANDS

Deze klachtenregeling omvat de behandeling, het onderzoek en de afdoening van klachten ten aanzien van de gedragingen van HANDS of een aan HANDS gerelateerde medewerker, in dienst van de organisatie.

De regeling is met ingang van 12 april 2017 van kracht.

Aldus besloten door het bestuur van HANDS in de vergadering van 11 april 2017.



Ynze Remmers,
directeur

Artikel 1 – Doel van de regeling

1. Met deze klachtenregeling worden de volgende doelen nagestreefd:
 - a. de legitimiteit van de dienstverlening versterken;
 - b. de kwaliteit van de dienstverlening vergroten;
 - c. de aanvaardbaarheid van de dienstverlening voor de cliënt vergroten;
 - d. de positie van de cliënt ten aanzien van de dienstverlening verbeteren.
2. Daarnaast heeft de regeling een duidelijk intern gericht doel, namelijk de gewenste of noodzakelijke gedragswijzigingen bij HANDS-medewerkers bewerkstelligen.
3. Deze doelen worden gerealiseerd door een kwalitatief goede behandeling van ingediende klachten en de terugkoppeling van informatie hierover aan alle betrokkenen.

Artikel 2 – Het begrip klacht

Een klacht is een uiting van ongenoegen door de cliënt waarop deze een reactie verwacht. De klacht dient betrekking te hebben op een gedraging van HANDS of een medewerker als onderdeel van HANDS.

Artikel 3 – Ontvankelijkheid klacht

1. Klachten die meer dan een jaar na het ontstaan van de reden tot de klacht binnenkomen, worden in beginsel niet meer in behandeling genomen.
2. Een klacht moet altijd (mede) zijn voorzien van de handtekening van de klager, tenzij de klager door een advocaat wordt vertegenwoordigd.

Artikel 4 – Inhoud klacht

1. Een klacht bevat de volgende gegevens:
 - a. naam en adres van de klager en eventueel diens wettelijke vertegenwoordiger.
 - b. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
 - c. de reden waarom de klager bezwaar maakt tegen de bedoelde gedraging
2. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om de gegevens genoemd in artikel 3, lid 3 en artikel 4, lid 1, binnen twee weken na ontvangst van de klacht aan te vullen.

Artikel 5 – Indienen van de klacht

1. Men dient een klacht over HANDS schriftelijk in te dienen bij het bestuur van HANDS
2. De klacht dient gericht te zijn ter attentie van het bestuur van HANDS

Artikel 6 – Bevoegdheid tot afdoening van de klacht

Het bestuur is bevoegd tot afdoening van de klacht.

Artikel 7 – Ontvangst van de klacht

1. Het bestuur zendt de klager zo spoedig mogelijk, doch binnen één week een bevestiging van de ontvangst van de klacht, onder vermelding van de ontvangstdatum.
2. Het bestuur voorziet de klacht van een klachtnummer en datum ontvangst. Een kopie blijft bewaard bij de administratie.

Artikel 8 – Inrichting onderzoek

1. Het bestuur is verantwoordelijk voor het onderzoek van de klacht.

Artikel 9 – Betrokken medewerker

1. Het bestuur deelt de betrokken medewerker binnen één week na ontvangst van de klacht mee dat er een klacht tegen hem/haar is ingediend.
2. De betrokken medewerker krijgt ook informatie over de inhoud van de klacht. Desgewenst kan hij/zij de klachtbrief inzien.

Artikel 10 – Vertrouwenspersoon

Zowel de klager als de betrokken medewerker kan zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

Artikel 11 – Gang van zaken

1. Het bestuur stelt een onderzoek in naar de relevante werkelijkheid. Het betreft hierbij niet alleen het feitenmateriaal, maar ook de persoonlijke beleving van de klager en de betrokken medewerker.
2. De klager, de betrokken medewerker en eventuele getuigen worden gehoord. Zij worden in de gelegenheid gesteld mondeling dan wel schriftelijk, en al dan niet in elkaars tegenwoordigheid, hun standpunt toe te lichten en op elkaars verklaringen te reageren.
3. De klager krijgt 14 dagen de tijd om, in gevallen als bedoeld in het vorige lid, schriftelijk te reageren of een afspraak te maken voor een mondeling reactie. De betrokken medewerker wordt geïnformeerd omtrent de eventuele reactie van de klager.
4. De gedraging waarop de klacht betrekking heeft wordt op basis van onderzoeksresultaten eerst getoetst op rechtmatigheid en vervolgens op doelmatigheid.

Artikel 12 – Verzoening

1. Het bestuur dient te overwegen of de genoegdoening wordt bevorderd door een verzoeningsgesprek tussen klager en betrokken medewerker. Het resultaat van dit gesprek wordt schriftelijk vastgelegd.
2. Indien het in lid 1 bedoelde gesprek niet plaatsvindt, dient hiervan de reden te worden vermeld.

Artikel 13 - Afdoening van de klacht

1. De klager krijgt desgewenst mondeling, maar in ieder geval schriftelijk bericht over de beslissing ten aanzien van de klacht.
2. De beslissing bevat bij voorkeur een uitspraak over de gegrondheid van de klacht en wordt te allen tijde gemotiveerd.

Artikel 14 - Beslissing

1. Het bestuur zorgt ervoor dat de betrokken medewerker zo spoedig mogelijk wordt geïnformeerd over de beslissing van de klacht. Dat gebeurt mondeling en schriftelijk door middel van een kopie van de brief aan de klager.
2. Genoemde beslissing omvat een uitspraak over de gegrondheid en in voorkomende gevallen over de mate waarop een en ander de betrokken medewerker, dan wel HANDS verweten kan worden.
3. Heeft er geen ander onderzoek plaatsgevonden dan het klachtenonderzoek dan wordt het resultaat van het onderzoek niet vermeld in het persoonsdossier van de betrokken medewerker.

Artikel 15 - Afhandelingstermijn

1. De totale klachtenprocedure duurt niet langer dan zes weken.
2. Wordt het onderzoek vertraagd, dan worden de klager en de betrokken medewerker hierover door het bestuur geïnformeerd, waarbij de reden van de vertraging wordt aangegeven.

Artikel 16 - Verantwoording

1. Het begeleidingsformulier moet de volgende feiten bevatten: de behandelingstermijnen, de beslissing per klachtonderdeel en de overwegingen die tot deze beslissing hebben geleid.
2. Het bestuur weegt achteraf procedureel en inhoudelijk de behandeling van de klacht, gericht op kwaliteitsverbetering van het optreden van de hulpverlener.
3. Het bestuur bespreekt de afgehandelde klacht periodiek in de bestuursvergadering, in het kader van de beleids- en beheer cyclus, mede gelet op leermomenten.

Artikel 17 - Verslag

Jaarlijks wordt door het bestuur een verslag gemaakt van de afgehandelde klachten. Dit verslag is openbaar.

Artikel 18 - Registratie en archivering

De registratie en archivering van alle correspondentie met betrekking tot een klacht vindt plaats bij de administratie van HANDS.



Artikel 19 - Slotbepalingen

1. Deze klachtenregeling heet officieel “**Klachtenregeling HANDS 2017**”.
2. Deze klachtenregeling is vanaf 12 april 2017 van kracht.
3. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het bestuur.