

Reglement behandeling klachten cliënten in makkelijke taal
IMW Breda en IMW regio Tilburg
Tilburg/Breda, november 2019

Inhoud

- Inleiding
- Begrippen
- Klachten bespreken met de organisatie
- Klachtencommissie
- Algemene regels voor de klachtencommissie
- Bijlage: Tijdspad behandeling klacht

Inleiding

Dit document gaat over het behandelen van klachten van cliënten.
Het is het gezamenlijke klachtenreglement van IMW Tilburg en IMW Breda.

In dit reglement staat wat een cliënt kan doen als hij een klacht heeft over:

- een medewerker
- de hulpverlening

Er is een verschil tussen:

- een klacht officieel indienen
- ontevreden zijn en dit bespreken

Vaak is iemand ontevreden, zonder direct een officiële klacht in te dienen.
De cliënt, of iemand namens de cliënt, kan dit persoonlijk, schriftelijk of telefonisch melden bij:

- een medewerker
- een leidinggevende
- de directie

Eerst proberen we samen een oplossing te vinden. Dit heet **klachtenbemiddeling**.
De cliënt krijgt dan een gesprek met de medewerker en de leidinggevende. Samen maken zij afspraken om het probleem op te lossen. Lukt dit niet, of is bemiddeling niet passend? Of wil de cliënt meteen een officiële klacht indienen? Dan wordt de klacht behandeld door de **klachtencommissie**.

Begrippen

Artikel 1 Uitleg van woorden

1.1 De organisatie

IMW regio Tilburg en IMW Breda.

1.2 Dagelijks bestuur / directie

Dit is de leiding van de organisatie.

Zij nemen beslissingen en zijn eindverantwoordelijk.

1.3 Klacht

Een klacht is een duidelijke melding dat iemand ontevreden is.

Dit kan gaan over:

- een dienst
- hoe iemand is behandeld

De klacht kan gaan over iets wat iemand heeft gedaan of juist niet heeft gedaan.

Ook kan het gaan over een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.

Een **officiële klacht** is een klacht waar leidinggevende en cliënt niet samen uitgekomen zijn, en die de cliënt aan de klachtencommissie voor wil leggen.

Een **niet-officiële klacht** wordt besproken met een leidinggevende.

1.4 Cliënt

Iemand die hulp krijgt of heeft gekregen van IMW.

Bij een officiële klacht mag de hulp niet langer dan twee jaar geleden zijn gestopt.

1.5 Klager

De cliënt, of iemand namens de cliënt, die een klacht indient.

1.6 Medewerker

Iedereen die voor IMW werkt of eraan verbonden is.

Ook stagiairs en mensen in opleiding vallen hieronder.

1.7 Klachtencommissie

Een onafhankelijke groep mensen die klachten onderzoekt.

Zij beoordelen of een klacht terecht is.

Zij geven advies aan de directie en kunnen aanbevelingen doen.

Klachten bespreken met de organisatie

Artikel 2 Klachtenbemiddeling door een leidinggevende

Een klacht kan eerst worden besproken met een leidinggevende.

Dit kan ook vóórdat een officiële klacht wordt ingediend.

Met leidinggevende wordt ook de bestuurder bedoeld.

De volgende regels gelden:

Bij elke klacht of ontevredenheid wordt eerst gevraagd of de cliënt het probleem wil bespreken.

Dit gebeurt tenzij dat niet mogelijk of niet wenselijk is.

Als de cliënt dat wil, kan ook de directie meedoen aan het gesprek.

Gaat de cliënt akkoord met bemiddeling?

Dan regelt de leidinggevende het gesprek.

Lukt het gesprek niet?

Dan wordt een ander gesprek aangeboden, bijvoorbeeld met de directie.

2.1

De leidinggevende neemt zo snel mogelijk contact op met de cliënt.

Het liefst op dezelfde dag.

De leidinggevende bespreekt:

- wat de klacht is
- wat de cliënt wil

Er kunnen meerdere gesprekken zijn.

De hulpverlening gaat door als dat nodig is.

2.2

De cliënt mag iemand meenemen naar het gesprek.

Bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon of iemand uit het eigen netwerk.

2.3

De leidinggevende legt uit hoe de klachtenprocedure werkt.

De cliënt hoort ook dat hij altijd een officiële klacht mag indienen.

2.4

De leidinggevende praat ook met de medewerker waar de klacht over gaat.

2.5

Als het kan, is er een gezamenlijk gesprek met:

- de cliënt
- de medewerker
- de leidinggevende

2.6

We proberen de samenwerking te herstellen. Lukt dat niet, dan kan een andere medewerker helpen. Deze medewerker houdt de leidinggevende op de hoogte.

2.7

Wil de cliënt geen contact meer met IMW? Dan krijgt hij hulp bij het vinden van andere hulpverlening.

2.8

Wil de cliënt toch een officiële klacht indienen? Dan krijgt hij uitleg hoe dat kan.

2.9

De bemiddeling start binnen één week. We proberen het binnen twee weken af te ronden. Als dat niet lukt, bespreken we dit met de cliënt.

2.10

Leidinggevendens houden bij welke klachten zij bespreken.

Klachtencommissie

Artikel 3 De klachtencommissie

3.1

De directie stelt een onafhankelijke klachtencommissie in.

De commissie bestaat uit minimaal drie en maximaal zeven personen, waaronder:

- een voorzitter (lieft een jurist)
- iemand die opkomt voor cliënten

- een deskundige die niet bij IMW werkt.

IMW regio Tilburg en IMW Breda leveren elk een secretaris.

3.2

Leden zitten drie jaar in de commissie.

Zij kunnen één keer opnieuw worden benoemd.

De leden kiezen zelf wie van hen de voorzitter is.

3.3 Taken van de klachtencommissie

De commissie:

- kijkt of de klacht mag worden behandeld
- beslist of de klacht terecht is
- geeft advies over oplossingen
- schrijft haar besluit op en deelt dit met betrokkenen

3.4

Drie leden behandelen samen een klacht.

De voorzitter is altijd één van hen.

3.5

De commissie mag deskundigen om advies vragen.

3.6

De bestuurder mag worden gehoord als adviseur.

3.7

De meeste stemmen tellen.

Bij gelijke stemmen beslist de voorzitter.

3.8 Einde lidmaatschap

Het lidmaatschap stopt bij:

- stoppen door het lid zelf
- overlijden
- einde van de benoeming
- ontslag door slecht functioneren
- doorvertellen van vertrouwelijke informatie

Algemene regels

Artikel 4 Wie mag een klacht indienen?

4.1

Een klacht kan worden ingediend door:

- de cliënt
- een wettelijke vertegenwoordiger
- nabestaanden
- iemand met toestemming van de cliënt.

4.2

Iedereen mag zich laten helpen of vertegenwoordigen.

Artikel 5 Schadevergoeding

De klachtencommissie behandelt geen schadeclaims.

Artikel 6 Te late klacht

Is de hulp langer dan twee jaar geleden gestopt? Dan wordt de klacht niet behandeld.

Artikel 7 Informatie

De commissie mag documenten opvragen. Dossiers worden alleen gedeeld met toestemming van de cliënt.

Artikel 8 Geheimhouding

Iedereen moet geheimhouden wat hij hoort of leest.

Artikel 9 Inzien van stukken

Alle betrokkenen mogen de documenten bekijken.

Als de medewerker/leidinggevende of cliënt wil, dat de andere partij een bepaald stuk niet mag lezen, mag de andere partij dit stuk niet zien.

Artikel 10 Horen van beide kanten

Iedereen mag zijn verhaal vertellen. Meestal gebeurt dit samen in één gesprek.

Art. 11 Einde van de stappen

11.1

De klager mag de klacht altijd stoppen.

Dit mag op elk moment.

De klager moet dit laten weten aan de Klachtencommissie.

Dit moet schriftelijk gebeuren.

11.2

De Klachtencommissie rondt de stappen netjes af.

Dit doet de commissie voor de organisatie waar de klacht over gaat.

11.3

Na het besluit van de Klachtencommissie stopt de behandeling van de klacht.

Het besluit kan zijn:

- a. de klacht mag niet worden behandeld;
- b. de klacht mag worden behandeld, maar is niet terecht;
- c. de klacht mag worden behandeld en is helemaal of voor een deel terecht.

Bij het besluit kan ook een advies staan.

Of tips voor het bestuur van de organisatie.

11.4

De stappen zijn klaar als:

- de klager

- de medewerker
- en de Klachtencommissie

een brief hebben gekregen van het dagelijks bestuur of de directie.
In de brief staat wat de organisatie doet met het besluit en het advies.
De klager kan worden uitgenodigd voor een laatste gesprek.

Artikel 12 Hoe verloopt de procedure?

Art. 12 Verloop procedure bij de Klachtencommissie

12.1

Je kunt een klacht mondeling of schriftelijk indienen.
Dit doe je bij de secretaris van de Klachtencommissie, via het mailadres:
kwaliteit@imwregiotilburg.nl
De secretaris begint met de stappen van de procedure.
Dien je de klacht mondeling in?
Dan zet de secretaris de klacht binnen één week op papier.
De secretaris leest de klacht samen met jou door.
Zo wordt gecontroleerd of de klacht goed is opgeschreven.
Daarna zet jij je handtekening onder de klacht.
Je krijgt zelf een kopie van de klacht.

12.2

Voordat de klacht wordt doorgestuurd, bekijkt de voorzitter eerst of de klacht mag worden behandeld.
Is de voorzitter er niet?
Dan doet een vervanger dit.
Dit gebeurt zo snel mogelijk.
Uiterlijk binnen één week nadat de klacht is ontvangen.
Mag de klacht worden behandeld?
Dan stuurt de secretaris de klacht door naar de betrokken personen.
Mag de klacht niet worden behandeld?
Dan krijg je hierover binnen één week een brief.
Is er twijfel of de klacht mag worden behandeld?
Dan gaat de procedure verder volgens artikel 12.3 tot en met 12.6.
Is meteen duidelijk dat de klacht niet mag worden behandeld?
Dan krijg je binnen één week bericht.

12.3

Is de klacht doorgestuurd naar de betrokken personen?
Dan volgt meestal binnen acht weken een gesprek.
Dit gesprek is bij de Klachtencommissie.
Voor het gesprek worden uitgenodigd:

- jij als klager
- de medewerker(s) waar de klacht over gaat

Je mag iemand meenemen.
Deze persoon mag jou vertegenwoordigen.

12.4

Het gesprek is meestal met alle betrokken personen samen.

De Klachtencommissie kan besluiten om mensen apart te spreken.

Dit kan ook als iemand hierom vraagt.

Wil je apart worden gehoord?

Dan moet je dit binnen twee weken laten weten.

Dit doe je bij de secretaris van de Klachtencommissie.

Je mag dit mondeling of schriftelijk doen.

De Klachtencommissie gaat alleen akkoord als er goede redenen zijn.

12.5

De Klachtencommissie neemt een besluit.

Dit gebeurt binnen zes weken na het gesprek.

Het besluit staat op papier.

De reden van het besluit wordt uitgelegd.

De secretaris stuurt het besluit naar:

- jou
- de andere betrokken personen
- het dagelijks bestuur of de directie

12.6

De termijn van zes weken mag alleen worden verlengd als:

- jij akkoord bent
- de medewerker akkoord is
- en, als nodig, ook de directie akkoord is

De nieuwe termijn wordt op papier gezet.

Ook de toestemming wordt opgeschreven.

Artikel 13 Besluit van de organisatie

De directie laat binnen één maand weten wat zij met het advies doet.

Artikel 14 Informatie voor cliënten

De klachtenregeling staat op de website.

Medewerkers geven uitleg als dat wordt gevraagd.

Artikel 15 Kosten

De organisatie betaalt de kosten van de klachtencommissie.

De cliënt hoeft niets te betalen.

Reiskosten worden vergoed.

Artikel 16 Klacht bij de gemeente

Is de cliënt niet tevreden?

Dan kan hij terecht bij de gemeente volgens de Wmo 2015.

Artikel 17 Registratie

De organisatie houdt klachten bij.

Artikel 18 Jaarverslag

De klachtencommissie maakt elk jaar een anoniem verslag.

Bijlage

Tijdspad behandeling klacht

- Week 0: klacht indienen
- Week 1: controleren of klacht mag
- Week 2: informeren betrokkenen
- Week 3: verzamelen documenten
- Week 4–12: voorbereiding en gesprek
- Week 12–18: uitspraak
- Week 18–22: besluit van de directie