

Klachtenregeling VMCA

Sociaal beleidsplan versie 26 september 2011 Hoofdstuk 22

Binnen de VMCA doen alle vrijwilligers en beroepskrachten hun best om de hulp- en dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen. Ook is er veel aandacht voor de ondersteuning en begeleiding van de cliënten en de vrijwilligers. Toch kan het zo zijn dat een cliënt of een vrijwilliger ontevreden is over de gang van zaken of over zijn bejegening. De klacht kan zowel betrekking hebben op medewerkers van de VMCA alsook op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van de VMCA werkzaamheden voor een cliënt en/of een vrijwilliger hebben verricht.

De onvrede kan op de volgende manier worden geuit.

Wat te doen?

- Ga in eerste instantie het gesprek aan met degene die de onvrede heeft veroorzaakt.
- Is dit moeilijk of leidt dit niet tot het gewenste resultaat? Spreek hier dan over met de direct leidinggevende. In veel gevallen zal dit de coördinator/trajectbegeleider zijn. Probeer met elkaar een oplossing te zoeken voor het probleem.
- Kom je er samen niet uit? Vraag dan de manager om te bemiddelen.
- Betreft het probleem de manager, leg dan het probleem voor aan de andere manager. In dit geval zal die bemiddelen en zoeken naar een oplossing.

Is de geboden oplossing dan nog onvoldoende?

Dan gaat de volgende procedure van start:

- De melder van het probleem kan de klacht schriftelijk indienen bij de onafhankelijke voorzitter van de klachtencommissie. We spreken nu niet meer van een probleem, maar van een klacht. De voorzitter van de klachtencommissie is de heer J. van der Weele.
- De klacht omvat in ieder geval:
 - een omschrijving van de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft
 - de naam van de aangeklaagde of de namen van de aangeklaagden
 - het tijdsvak waarin de ongewenste gedragingen en/of uitlatingen zich hebben afgespeeld
- De voorzitter roept de Klachtencommissie bijeen (minimaal 3 leden, maximaal 5).
- In de Klachtencommissie hebben alleen personen zitting die niet bij de gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft, betrokken zijn geweest.
- De Klachtencommissie beslist binnen 2 weken na indiening of de klacht gegrond is en in behandeling wordt genomen en doet daarvan schriftelijk melding aan de indiener van de klacht. Hierin is opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden, alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
- De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het gedragingen en/of uitlatingen betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.
- Zowel de klager als diegene(n) op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden gemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan diegene(n) waarop de klacht betrekking heeft, toegezonden.
- De Klachtencommissie brengt binnen 4 weken na het in behandeling nemen van de klacht schriftelijk advies uit aan de directie.

- Hierna neemt de directie binnen 2 weken een beslissing. Indien deze beslissing afwijkt van het advies zal zij dat met redenen omkleed doen. De beslissing zal direct schriftelijk en gemotiveerd worden meegedeeld aan de indiener van de klacht, alsmede de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of ondernomen zullen worden.
- De directie draagt zorg voor een goede registratie van het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
- De directie draagt zorg voor verantwoordingsinformatie over de genomen beslissing.
- De directie rapporteert jaarlijks het bestuur over de behandelde klachten.

Een schriftelijke klacht kan gericht worden aan:

Voorzitter Klachtencommissie VMCA
Wagenmakerbaan 43
1315 BC Almere.