

## Klachtenregeling VMCA

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 hulpvragers/bezoekers en de vrijwilligers en mantelzorgers. Toch kan het zo zijn dat een hulpvrager/bezoeker of een vrijwilliger of mantelzorger 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 hulpvrager/bezoeker en/of een vrijwilliger of mantelzorger 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.
- Als dit moeilijk is of niet leidt tot het gewenste resultaat, spreek hier dan over met de coördinator of begeleider van het project. Probeer met elkaar een oplossing te zoeken voor het probleem.
- Kom je er samen niet uit? Vraag dan de sectormanager om te bemiddelen.
- Betreft het probleem de sectormanager, leg dan het probleem voor aan de andere sectormanager. In dit geval zal die bemiddelen en zoeken naar een oplossing.
- Ook kan de Vertrouwenscontactpersoon worden ingeschakeld. Dat kan zowel door degene die de klacht heeft ingediend als degene over wie de klacht gaat. Dit kan dus ook actief aangeboden worden aan de indiener van de klacht.
- 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 voorzitter van de klachtencommissie. We spreken nu niet meer van een probleem, maar van een klacht.
  - 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 2 leden, maximaal 3). De voorzitter bepaalt per keer het 2<sup>e</sup> lid/de leden van de klachtencommissie. Bij voorkeur zit hier de betreffende manager in, evt. aangevuld met iemand vanuit de OR of staf.
- De voorzitter van de Klachtencommissie is de directeur van de VMCA, tenzij deze betrokken is bij de klacht. Dan wijst de directeur een vervangend voorzitter aan (iemand die niet betrokken is bij de klacht).
- 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 het management.
- Hierna neemt het management binnen 2 weken een beslissing. Indien deze beslissing afwijkt van het advies zal zij dat met reden omkleedt 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.
- Het management 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.
- Het management draagt zorg voor verantwoordingsinformatie over de genomen beslissing.
- Het management rapporteert jaarlijks het bestuur over de behandelde klachten.

Een schriftelijke klacht kan gericht worden aan:

Voorzitter klachtencommissie VMCA, Wagenmakerbaan 43, 1315 BC Almere.