



1.5: Klachtenprotocol

Klachtenprotocol t.b.v. cliënten van de stichting WINOT.

Algemene inleiding

Dit klachtenprotocol is bedoeld voor de cliënten van de stichting WINOT. Van klachten en kritiek kunnen we als organisatie leren. We vinden het belangrijk dat alle medewerkers van de stichting betrokken zijn bij het voorkomen van klachten. Actief met elkaar in gesprek zijn over hoe we met elkaar samen werken is daar bij van belang. Ook voeren we regelmatig evaluatiegesprekken met elkaar.

Veel dagelijkse klachten zullen in de praktijk afgehandeld worden door de directe werkbegeleiders en de trajectbegeleiders. Ook weten werknemers dat ze te allen tijde terecht kunnen bij de leden van het management team en bij de directeur. In de praktijk zal dit ook in de meeste gevallen aan de orde zijn.

Een personeelslid van de stichting WINOT is verplicht een klacht te bespreken met zijn/haar leidinggevende ook als deze informeel is afgehandeld.

Bij elke klacht moet overwogen worden of de vertrouwenspersoon ingeschakeld dient te worden.

Bij klachten omtrent seksueel ongewenst gedrag of seksueel ongewenste bejegening, dient altijd de vertrouwenspersoon ingeschakeld te worden. De vertrouwenspersoon kan zich zo nodig laten bijstaan door deskundigen van andere organisaties.

Indien de klacht het optreden van de directeur betreft, dient de raad van toezicht op de hoogte gesteld te worden.

Het kan gebeuren dat na een persoonlijk gesprek met de begeleiders nog sprake is van een gevoel van ontevredenheid. We nodigen U uit dan een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

Begripsbepaling

In het kader van dit klachtenprotocol wordt verstaan onder:

WINOT; de stichting werkgelegenheidsinitiatieven Noordoost Twente.

Client; De persoon die intern of extern een traject dagbesteding, arbeidstraining, arbeidstoeleiding of job coaching volgt bij het leerwerk bedrijf de Werkwijzer.

Klacht; Een formele (mondelijke of) schriftelijke uiting van ongenoegen van degene die

gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de diensten van de stichting WINOT, dan wel de wens te kennen heeft gegeven van die diensten gebruik te willen maken.

- De klacht kan gaan over de wijze waarop de klager begeleid is door de stichting WINOT. De klacht kan betrekking hebben op het handelen van begeleiders of op het uitblijven daarvan. De klacht kan gaan over accommodatie, hygiëne en werkomstandigheden.
- Klager Een (ex) cliënt van de stichting WINOT.
- Een klager kan zich desgewenst laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen vertrouwenspersoon.
- Klachtencommissie; De formele instantie binnen de stichting WINOT die de klachten in ontvangst neemt en behandelt.

Reikwijdte van het klachtenprotocol

Dit klachtenprotocol is van toepassing binnen de stichting WINOT.

De klachtencommissie

De klachtencommissie is de formele instantie binnen de stichting WINOT die klachten in ontvangst neemt en afhandelt.

De klachtencommissie is samengesteld uit drie personen, die door de stichting WINOT voor onbepaalde tijd worden benoemd.

In verband met een mogelijke voorkeur van de klager om de klacht met een vrouw of met een man te bespreken, dienen beide seksen in de commissie vertegenwoordigd te zijn.

De klachtencommissie kan zich zo nodig door één of meer adviseurs laten bijstaan.

De leden van de klachtencommissie zijn geen werknemer van de stichting WINOT.

De commissie is te benaderen via het secretariaat van de klachtencommissie, te weten: Caroline van Beek. Zij is te benaderen via c.vanbeek@mediant.nl.

De procedure

In formele zin is er pas sprake van een klacht als de gebruiker zicht wendt tot de klachtencommissie van de stichting WINOT.

Het indienen van een klacht geschiedt schriftelijk, middels een standaardformulier (bijlage 1), of de klacht wordt mondeling ingediend, tijdens in een gesprek met een lid van de klachtencommissie. Het klachtenformulier wordt alsnog samen met de klager in gevuld.

De klacht wordt binnen een periode van 30 werkdagen afgehandeld.

Stap 1;

Optie 1: Het klachtenformulier wordt bij de directeur ingeleverd of per post verzonden. De indiener

ontvangt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging. Tevens wordt de klager bij deze gelegenheid geïnformeerd over de verdere procedure bij de afhandeling van de betreffende klacht

Optie 2: Een klacht kan ook rechtstreeks bij de klachtencommissie gemeld worden. De klachtencommissie is te benaderen via het secretariaat van de klachtencommissie, te weten: Caroline van Beek. Zij is te benaderen via c.vanbeek@mediant.nl.

Optie 3: Cliënten die op basis van een WLZ-indicatie zorg ontvangen van De Werkwijzer kunnen bij onvrede over de afhandeling van een klacht zich wenden tot De Geschillencommissie Zorg (zie de website <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>). Cliënten met een traject vanuit het UWV kunnen zich wenden tot hun arbeidsdeskundige.

Stap 2; De begeleider op wie de klacht betrekking heeft ontvangt een schriftelijke bevestiging van de indiening van de klacht, alsmede informatie over de verdere procedure bij de afhandeling van de betreffende klacht.

Stap 3; De directeur meldt de klacht bij de klachtencommissie. Bij een klacht waarvan het UWV de opdrachtgever is wordt altijd de arbeidsdeskundige van de cliënt op de hoogte gesteld van de klacht.

Stap 4; De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar van gegrondheid van de klacht. Hierbij vindt hoor en wederhoor plaats van zowel de klager als de aangeklaagde, zodat beide partijen hun verhaal naar voren kunnen brengen en het verhaal kunnen toelichten. Tevens kunnen ze op elkaars verhaal reageren. De klachtencommissie kan aan de klager toestemming vragen om het dossier in te zien voor nadere informatie.

Als een klacht ongegrond wordt verklaard door de commissie krijgen alle betrokkenen hiervan binnen de gestelde termijn van 20 werkdagen schriftelijk bericht.

Bij een geronde klacht doet de commissie een uitspraak en stelt, indien relevant, maatregelen voor aan de directie en aan de raad van toezicht van de stichting WINOT. Zowel klager als aangeklaagde ontvangen binnen de gestelde termijn van 30 werkdagen een schriftelijk bericht.

De beslissing over eventueel voorgestelde maatregelen ligt in handen van de directie. Deze kan hierover nog in overleg treden met de direct betrokkenen.

Stap 5; Als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld door de klachtencommissie kan de klager de klacht voor leggen aan een externe instantie. Cliënten die op basis van een WLZ-indicatie zorg ontvangen van De Werkwijzer kunnen bij onvrede over de afhandeling van een klacht zich wenden tot De Geschillencommissie Zorg (zie de website <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>). Cliënten met een traject vanuit het UWV kunnen zich wenden tot een arbeidsdeskundige.

Indien de situatie daar aanleiding toe geeft kan men de zaak ook voorleggen aan de tuchtrechter of de gewone rechter. De klachtencommissie en de directie zijn verplicht om betrokkenen op deze mogelijkheid te wijzen.M.b.t.

Klachtendossier

Van elke ingediende klacht wordt voor de duur van de procedure, een dossier aangelegd. Alle bij de klachtenprocedure behorende schriftelijke stukken worden in het dossier gebundeld bewaard. Het klachtendossier wordt beheerd door de klachtencommissie.

Zowel klager als aangeklaagde hebben recht op inzage van het klachtendossier.

Het klachtendossier wordt twee weken na afloop van de klachtenprocedure vernietigd, tenzij een van de partijen hiertegen bezwaar aantekent.

Jaarverslag

Enmaal per jaar wordt door de klachtencommissie een rapportage opgesteld van ingediende klachten.

Aandachtspunten bij een dergelijke rapportage kunnen onder meer zijn: aantal klachten, aard van de klachten, verloop van de behandeling van de klachten, de voorgestelde en uitgevoerde maatregelen en suggesties voor structurele veranderingen ter voorkoming van klachten.

Dit jaarverslag wordt uitgebracht aan de directie en management team van de stichting WINOT. Het wordt tevens ter kennisname verzonden aan de raad van toezicht.

Daarnaast wordt door de directie jaarlijks een rapport opgesteld van alle klachten van het afgelopen jaar, die niet geleid hebben tot een officiële klacht bij de klachtencommissie.

Slotbepalingen

Dit reglement kan worden aangehaald als "Klachtenprotocol gebruikers/klanten stichting WINOT.

BIJLAGE 1

KLACHTENFORMULIER van de stichting WINOT