



**Klachtenregeling voor deelnemers bij
Stichting Pluspunt Rotterdam**

Inleiding

Het doel van het Klachtenreglement van Pluspunt is het regelen van een behoorlijke en zorgvuldige omgang met de klachten van deelnemers.

De Klachtenregeling bestaat uit twee trajecten:

- De klachtenbehandeling door de instelling: Een voortraject waarin getracht wordt tot een voor de klager en aangeklaagde partij(en) aanvaardbare oplossing te komen.
- De klachtenbehandeling door de Klachtencommissie: De behandeling door de Klachtencommissie als er in het voortraject niet tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing gekomen wordt.

Pluspunt is als begeleidings- en ondersteuningsorganisatie in de eerste plaats verantwoordelijk voor het afhandelen van klachten over de ontvangen begeleiding door en ondersteuning van Pluspunt.

Voor deelnemers met een WMO contract waarvoor Pluspunt de hoofdaanbieder is betekent dit dat de klachtafhandeling door het voorafgaat aan en behandeling door de gemeentelijke klachtbehandeling, bijvoorbeeld door het Klachtenmeldpunt WMO. De gemeentelijke Ombudsman Rotterdam vervult de rol van tweedelijns instantie: wanneer een klacht door een instelling of de gemeente niet tot tevredenheid van de betrokkene is behandeld, kan betrokkene zich wenden tot de gemeentelijke Ombudsman.

Voor deelnemers met een WMO of WLZ contract bij een zorgorganisatie, waarvoor Pluspunt (alleen) de uitvoerder van hun dagbestedingstraject binnen een integraal WMO of WLZ arrangement, gaat de klachtenafhandeling door Pluspunt vooraf aan de klachtafhandeling van de zorgorganisatie.

Klachtenregeling Pluspunt Rotterdam

Artikel 1 Begripsbepalingen

1.1 Instelling

Stichting Pluspunt Rotterdam (hierna te noemen: Pluspunt)

1.2 Directeur

De directeur van de instelling, dan wel diens plaatsvervanger die deze bij afwezigheid vervangt.

1.3 Medewerker

Een medewerker is een persoon met wie door de instelling een van de volgende overeenkomsten is gesloten c.q. afspraken zijn gemaakt:

- arbeidsovereenkomst;
- overeenkomst tot het verrichten van enkele diensten;
- stageovereenkomst;
- vrijwilligersovereenkomst c.q. afspraken met vrijwilligers.

1.4 Deelnemer

Degene die gebruik maakt of heeft gemaakt van de begeleiding en ondersteuning van Pluspunt.

1.5 Klacht

Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van (of namens) een deelnemer over een behandeling of bejegening door, of een handelswijze van (een medewerker van) het Pluspunt. Voor deelnemers die de Nederlandse taal niet machtig zijn of niet kunnen schrijven wordt desgewenst hulp beschikbaar gesteld om de klacht op schrift in te dienen. Het ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen, nalaten, of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de deelnemer.

1.6 Klachtencommissie

Een commissie die door de directeur van Pluspunt is ingesteld om klachten van deelnemers te onderzoeken en daarover te adviseren aan de directeur.

1.7 Klager

Een deelnemer die een schriftelijke klacht indient bij Pluspunt.

Artikel 2 Werkingssfeer

2.1 Deze regeling is van toepassing op elke medewerker van Pluspunt.

2.2 De klachtenprocedure is niet van toepassing op klachten van een deelnemer over een andere deelnemer.

Artikel 3. Voortraject

3.1 De klachtenbehandeling binnen de locatie (Pluspunt Noord, Pluspunt West, Pluspunt M4H) waarop de klacht betrekking heeft wordt het voortraject genoemd. Het voortraject heeft als doel te komen tot een aanvaardbare oplossing tussen de klager en hetgeen waarover geklaagd wordt.

Artikel 4 Eerste beoordeling

4.1 De deelnemer kan de klacht zelfstandig op papier zetten of daarbij de hulp van iemand anders inroepen. Dat kan iemand uit het (privé) netwerk van de deelnemer zijn óf een medewerker van Pluspunt.

4.2 De op schrift gestelde klacht wordt door de klager per e-mail overgedragen aan de organisatie (info@pluspuntrotterdam.info).

4.3 Een bij Pluspunt locatie ingediende klacht wordt in eerste instantie in behandeling genomen door de trajectbegeleider van de locatie waarop de klacht betrekking heeft. En wordt door die trajectbegeleider tevens gemeld aan de directeur. Bij klachten over misdrijven of wetsovertredingen wordt de klager verwezen naar de politie.

4.4 Nadat de klager een klacht heeft ingediend, wordt binnen een week een persoonlijk gesprek met klager gehouden door trajectbegeleider die wordt bedoeld in artikel 4.3.

Artikel 5 Tweede beoordeling

5.1 De trajectbegeleider die wordt bedoeld in artikel 4.3. beoordeelt de klacht na hoor en wederhoor te hebben toegepast:

- a. bij een klacht over geregistreerde persoonsgegevens toetst de trajectbegeleider aan het Pluspunt Reglement Bescherming Persoonsgegevens;
- b. bij een klacht over het gedrag van een medewerker bij de uitoefening van zijn of haar werkzaamheden toetst de leidinggevende de klacht aan het Pluspunt Gedragsreglement;
- c. bij andere dan onder lid a en b genoemde klachten toetst de leidinggevende de klacht aan de doelstelling en uitgangspunten van Pluspunt, wettelijke verplichtingen en algemeen aanvaarde maatschappelijke normen.

5.2 Binnen 21 dagen nadat het gesprek als bedoeld in artikel 4.4. heeft plaatsgevonden deelt de leidinggevende het resultaat van de toetsing van de klacht mee aan de deelnemer. Eerst mondeling, daarna schriftelijk. Voordat de deelnemer op de hoogte wordt gesteld van het resultaat zorgt de leidinggevende ervoor dat hij/zij de directeur over het resultaat heeft geïnformeerd door het toezenden van het schriftelijke verslag.

5.3 De trajectbegeleider komt tot de volgende uitspraken:

- a. niet ontvankelijk;
- b. ontvankelijk, maar ongegrond;

c. ontvankelijk en (ten dele) gegrond.

5.4 Bij overeenstemming wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Aan de klager wordt schriftelijk verslag gedaan.

5.5 De deelnemer dient binnen 4 weken kenbaar te maken of er tegen de uitspraak uit het voortraject bezwaar wordt aangetekend. Terugkomen op de klacht na deze termijn wordt niet ontvankelijk verklaard.

5.6 Als na toetsing van de klacht blijkt dat ernstige fouten zijn gemaakt of dat er sprake is geweest van ernstige nalatigheden, worden door de directeur maatregelen getroffen ter voorkoming in de toekomst.

Artikel 6 Verslag voortraject

6.1 Een verslag van de wijze waarop het voortraject doorlopen is, wordt in alle gevallen naar john@pluspuntrotterdam.info gestuurd. Op basis van deze verzamelde verslagen wordt de jaar rapportage opgesteld en voorgelegd aan de directeur. De Jaarrapportage Klachtenbehandeling maakt onderdeel uit het van Pluspunt Kwaliteitsbeleid.

Artikel 7 Na het voortraject

7.1 Indien een aanvaardbare oplossing in het voortraject niet tot de mogelijkheden behoort, kan de klager de klacht bij de directeur neerleggen, die de klacht na beoordeling aan de Klachtencommissie kan voorleggen.

Artikel 8 De Klachtencommissie

8.1 De Klachtencommissie wordt ingesteld door de directeur.

8.2 De Klachtencommissie bestaat uit drie leden, die zowel in hun oordeelsvorming als positie onafhankelijk zijn van de directie van Pluspunt. Een lid van de Klachtencommissie wordt vervangen, als deze persoonlijk betrokken is of is geweest bij een klacht.

8.3 De Klachtencommissie wordt benoemd voor een termijn van vier jaar, met de mogelijkheid tot herbenoeming.

8.4 De Klachtencommissie is in ieder geval belast met de volgende taken:

- a. het onderzoeken van een bij haar ingediende klacht;
- b. het horen van zowel de klager als de beklaagde;
- c. het adviseren van de directeur;
- d. het jaarlijks aan de directeur uitbrengen van een verslag over het aantal behandelde klachten, de aard daarvan en de ter zake gegeven adviezen;
- e. het waarborgen van de vertrouwelijkheid van personen en gegevens.

8.5 Het lidmaatschap van de Klachtencommissie houdt op te bestaan:

- a. doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
- b. doordat een commissielid overlijdt;

c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd zonder dat tot herbenoeming is overgegaan;

d. doordat een commissielid op verzoek van de beide overige commissieleden door de directeur uit zijn functie wordt ontheven wegens: - verwaarlozing van zijn taak; - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd; e. door roeyement van een commissielid op grond van artikel 11.1 van dit reglement.

Artikel 9 Indiening van een klacht

9.1 Een klacht dient, alvorens deze in behandeling kan worden genomen het voortraject doorlopen te hebben.

9.2 Het recht tot indiening van een klacht komt toe aan:

- a. de cliënt;
- b. zijn wettelijk vertegenwoordiger;
- c. zijn nabestaanden;
- d. personen die door de cliënt zijn gemachtigd.

9.3 De klager en degene waarover wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan en/of doen vertegenwoordigen door een door hen aan te wijzen persoon.

9.4 Een klacht wordt schriftelijk -en ondertekend- ingediend bij de directeur en bevat: - de naam van de medewerker waarover geklaagd wordt; - een omschrijving van de klacht.

9.5 Ingeval een klacht betrekking heeft op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, dan zal deze klacht wordt behandeld op grond van het Pluspunt Reglement Verwerking Persoonsgegevens.

9.6 Indien een klacht betrekking heeft op de professionele relatie tussen de klagende partij en de aangeklaagde partij, dan zal deze klacht wordt behandeld op grond van het Pluspunt Gedragsreglement.

9.7 De periode tussen het ontstaan van de klacht en het moment van kenbaar maken van de klacht is maximaal zes maanden, tenzij er zwaarwegende redenen zijn tot later indienen, dit ter beoordeling aan de algemeen directeur/bestuurder.

9.8 Het in behandeling nemen van de klacht door de Klachtencommissie vindt plaats binnen een maand na indiening van de klacht bij de directeur.

9.9 De Klachtencommissie komt uiterlijk vier weken na het in behandeling nemen van de klacht tot een advies aan de directeur.

9.10 De directeur maakt uiterlijk twee weken na het advies van de Klachtencommissie haar uitspraak bekend aan de klager, de aangeklaagde partij en de Klachtencommissie.

9.11 Een eis tot schadevergoeding wordt niet in behandeling genomen.

Artikel 10 Het verstrekken van inlichtingen

10.1 De Klachtencommissie is bevoegd tot het opvragen van relevante documenten bij de werkeenheid en bij de klager voor een adequate behandeling van de klacht.

10.2 Documenten met betrekking tot de hulpverlening kunnen alleen na schriftelijke toestemming van de klager door de werkeenheid worden verstrekt aan de Klachtencommissie.

10.3 De bij de klacht betrokken werkeenheid is verplicht de overige documenten die betrekking hebben op de klacht ter inzage aan te bieden aan de Klachtencommissie.

Artikel 11 Geheimhouding

11.1 Elk lid van de Klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende de gegevens en informatie die hem of haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen. Voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

11.2 De Klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in lid 1 omschreven plicht mee.

Artikel 12 Inzagerecht

12.1 Zowel de klager als de betrokken medewerker worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende documenten in te zien. Stukken die door een van beide partijen worden ingediend onder de conditie dat de ander partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol. Beide partijen zijn geheimhouding verschuldigd aan derden over de uitgewisselde documenten.

12.2 Zowel de klager als de betrokken medewerker ontvangt kopieën van eigen gegevens, en het advies van de Klachtencommissie.

12.3 Recht op inzage door derden is slechts mogelijk voor zover beide partijen hiertoe schriftelijk toestemming verlenen en daar waar de wet dit vereist.

Artikel 13 Hoar en wederhoar

13.1 Zowel de klager als de betrokken medewerker waarover wordt geklaagd, worden door de Klachtencommissie in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij de Klachtencommissie het nodig oordeelt dat partijen afzonderlijk worden gehoord of indien een van de partijen hierom verzoekt.

13.2 Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de Klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

Artikel 14 Beëindiging van de procedure

14.1 De klager is gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de Klachtencommissie.

14.2 Indien de klacht al in behandeling is genomen door de Klachtencommissie en de klager trekt de klacht in, kan alleen op verzoek van de beklagde de klacht alsnog worden behandeld door de Klachtencommissie.

14.3 Na het beëindigen van de procedure wordt de klacht niet meer in behandeling genomen.

14.4 De klachtenprocedure eindigt door de uitspraak van de directeur.

Artikel 15 Registratie en verslag

15.1 Alle klachten worden door de Klachtencommissie geregistreerd ten behoeve van de jaarlijkse verslaglegging.

15.2 De Klachtencommissie brengt elk jaar een verslag uit over haar activiteiten, een verslag wordt verzonden aan de algemeen directeur en de Cliëntenraad. Ten behoeve van het jaarverslag worden de gegevens geanonimiseerd aangeleverd.

15.3 De Klachtencommissie geeft de directeur gevraagd en ongevraagd advies betreffende de algemene gang van zaken over klachtenbehandeling in de instelling, ook in het voortraject.

15.4 Een klachtdossier wordt drie jaar na het besluit van de directeur vernietigd.

15.5 Voor deelnemers met een traject waarvoor Pluspunt hoofdaanbieder is: Pluspunt informeert per kwartaal de gemeentelijke Toezichthouder Wmo 2015 over de aard der behandelde klachten en geboden oplossingen. Pluspunt gebruikt hiervoor geanonimiseerde gegevens die niet herleidbaar zijn tot natuurlijke personen.

Artikel 16 Uitspraak

16.1 De Klachtencommissie komt tot de volgende uitspraken: a. niet ontvankelijk; b. ontvankelijk, maar ongegrond; c. ontvankelijk en (ten dele) gegrond.

16.2 Indien de Klachtencommissie de klacht niet ontvankelijk of ongegrond verklaart, deelt zij dit besluit binnen 8 dagen schriftelijk en gemotiveerd mede aan de directeur.

16.3 Indien de Klachtencommissie de klachten (ten dele) gegrond acht, deelt zij dit besluit schriftelijk en gemotiveerd mede aan de algemeen directeur. Met betrekking tot de klacht kan de Klachtencommissie tevens aanbevelingen verstrekken voor de aangeklaagde partij en/of de instelling.

Artikel 17 Maatregelen ter verbetering dienstverlening

17.1 Het hoofddoel van de klachtenafhandeling is het verbeteren van de dienstverlening van Pluspunt.

17.2 De directeur kan op basis van het advies of de bevindingen van de Klachtencommissie maatregelen nemen die tot doel hebben de dienstverlening te verbeteren.

Artikel 18 Benadeling positie

18.1 De klager mag wegens het indienen van een klacht als bedoeld in deze regeling niet worden benadeeld in de positie binnen de instelling.

Artikel 19 Ten uitvoerlegging

19.1. De directeur doet uitspraak over de klacht op basis van het advies van de Klachtencommissie. Indien de directeur het advies van de Klachtencommissie niet overneemt, zal hij dat motiveren.

19.2 De directeur is belast met de ten uitvoerlegging van de uitspraak.

Artikel 20 Slotbepalingen

20.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Klachtencommissie (naar redelijkheid en billijkheid).