

Klachtenregeling Pluspunt

Versie september 2025

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 waarvoor Pluspunt de hoofdaanbieder is betekent dit dat de klachtafhandeling voorafgaat aan een 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-indicatie bij een zorgorganisatie, waarvoor Pluspunt (alleen) de uitvoerder van hun dagbestedingstraject binnen een integraal WMO-, WLZ- of IFZO-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 Coördinator

De coördinator 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, medewerker of extern persoon die een schriftelijke klacht indient bij Pluspunt.

1.8 Vertrouwenspersoon ongewenst gedrag (VTP)

Indien je te maken krijgt met ongewenst gedrag op de werkvloer of online zoals: pesten, agressie, (seksuele) intimidatie, stalking, discriminatie of integriteitsschendingen, dan kun je vrijblijvend contact opnemen met onze externe vertrouwenspersoon.

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 en Pluspunt Zuid) 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 (klachten@pluspuntr rotterdam.info o.v.v. klachtmelding).

4.3 Een bij Pluspunt locatie ingediende klacht wordt door de coördinator in behandeling genomen. Bij klachten over misdrijven of wetsovertredingen wordt de klager verwezen naar de politie.

4.4 Nadat de klager een klacht heeft ingediend, wordt de procedure van indienen klacht tot en met besluit binnen 6 weken afgehandeld. Dit kan verlengd worden met 4 weken als dit schriftelijk kenbaar is gemaakt aan de klager.

Artikel 5 Tweede beoordeling

5.1 De coördinator beoordeelt de klacht na hoor en wederhoor te hebben toegepast:

- a. bij een klacht over geregistreerde persoonsgegevens toetst de coördinator 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 coördinator de klacht aan het Pluspunt Gedragsreglement;
- c. bij andere dan onder lid a en b genoemde klachten toetst de coördinator de klacht aan de doelstelling en uitgangspunten van Pluspunt, wettelijke verplichtingen en algemeen aanvaarde maatschappelijke normen.

5.2 Nadat het gesprek als bedoeld in artikel 4.4 heeft plaatsgevonden deelt de coördinator het resultaat van de toetsing van de klacht mee aan de deelnemer schriftelijk via de mail.

5.3 De coördinator 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 klager 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 coördinator maatregelen getroffen ter voorkoming in de toekomst.

Artikel 6 Verslag voortraject

6.1 Een verslag van de wijze waarop het voortraject doorlopen is, wordt altijd geregistreerd in Zilliz. Elke klacht wordt in de bestuursvergadering (anoniem) besproken.

Er wordt elk jaar een rapportage opgesteld en voorgelegd aan de directeur. De Jaarrapportage Klachtenbehandeling maakt onderdeel uit het van Pluspunt Kwaliteitsbeleid.

Klachten behandeling voortraject

