



Klachtenreglement Veilig Thuis Gelderland-Midden

Voorwoord

Veilig Thuis Gelderland-Midden (verder: VTGM) is het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling. VTGM werkt in opdracht van de gemeenten Arnhem, Barneveld, Doesburg, Duiven, Ede, Lingewaard, Nijkerk, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rozendaal, Scherpenzeel, Wageningen, Westervoort en Zevenaar.

Het werk van VTGM is ingrijpend en heeft grote impact op alle directbetrokkenen. Onze medewerkers doen hun uiterste best om iedereen zo goed mogelijk bij te staan. Toch kunnen situaties voordoen waarin de betrokkenen niet tevreden zijn. Daarom hanteert VTGM een klachtenreglement. VTGM vindt een zorgvuldige en respectvolle klachtafhandeling belangrijk en streeft er daarom naar om signalen van onvrede en klachten zo snel en dichtbij mogelijk op te lossen. Dit betekent dat er een gesprek plaatsvindt tussen cliënt en de betrokken medewerker en/of leidinggevende om te kijken of er tot een oplossing gekomen kan worden.

Naast het bieden van de gelegenheid aan de klager om zijn onvrede te uiten, is het voor VTGM belangrijk om als organisatie te leren van klachten en het voorkomen van mogelijke onzorgvuldigheden in de toekomst. Hierbij past een periodieke reflectie op eigen handelen in de vorm van een klachtanalyse. Klachten worden geregistreerd en er worden indien van toepassing maatregelen genomen om herhaling te voorkomen. Op deze wijze hoopt VTGM dat een klacht resulteert in een kwalitatief goede dienstverlening. Wij vertrouwen er op dat deze regeling voldoet aan het zeker stellen van de rechten en de positie van onze cliënten.

1. Wettelijke grondslag

Dit klachtenreglement heeft betrekking op de behandeling van klachten in overeenstemming met de bepalingen van de artikelen 4.2.6 tot en met 4.2.11 in de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO).

2. Wat is een klacht

Een klacht is een uiting van onvrede over het gedrag van een persoon (medewerker van VTGM) of van VTGM in het algemeen. Het betreft het handelen van de medewerker of juist het nalaten van handelen of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt van VTGM.

3. Wie is de klager

De klager is degene (of diens wettelijk vertegenwoordiger) die rechtstreeks in zijn of haar belang is getroffen. Ook een nabestaande kan als klager worden aangemerkt.

Klachten van medewerkers over hun werkgever, andere medewerkers of klachten van ketenpartners en/of professionals vallen niet onder deze regeling.

Klachten van de cliënt/klager over de manager van VTGM worden direct ter bemiddeling voorgelegd aan de directeur bestuurder. Klachten over de directeur bestuurder worden direct voorgelegd aan de externe klachtencommissie.

4. Klachtafhandeling

VTGM maakt in haar klachtafhandeling een onderscheid tussen de interne klachtafhandeling bij VTGM zelf en een externe klachtafhandeling door de klachtencommissie.

4a. Interne klachtafhandeling

VTGM spant zich in om klachten via de interne procedure naar tevredenheid af te handelen. In principe gaat de VT medewerker eerst altijd zelf in gesprek met de klager om de onvrede te bespreken en te zoeken naar (een) passende oplossing(en). Er kunnen zwaarwegende argumenten zijn (zowel van de klager als van de VT medewerker) om hiervan af te zien en direct over te gaan tot het aanbod van een bemiddelingsgesprek met een teammanager. De betrokken teammanager neemt dan contact op met de klager waarna een gesprek plaatsvindt.

Termijn van indienen:

Een klacht wordt (liefst) zo spoedig mogelijk kenbaar gemaakt. Uiterlijk tot één jaar nadat het gedrag of het besluit waarover geklaagd wordt, heeft plaats gevonden, kan de klacht worden ingediend.

Wijze van indienen:

De klacht kan mondeling, schriftelijk of per mail worden ingediend.

NB: Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Ondersteuning door een vertrouwenspersoon:

De klager kan zich laten ondersteunen door iemand in wie hij / zij vertrouwen heeft: een familielid, vriend, advocaat of hulpverlener. De klager kan ook een beroep doen op ondersteuning van Zorgbelang.

Afspraken na het klacht gesprek:

Binnen 14 dagen na het gesprek ontvangt de klager het verslag van het gesprek. In dit verslag zijn ook de resultaten van het klachtgesprek en eventuele afspraken en evaluatiemomenten opgenomen. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, heeft de klager de mogelijkheid om zijn/haar klacht voor te leggen aan de klachtencommissie (zie 4b).

4b. Klachtbehandeling door de klachtencommissie

VTGM heeft afspraken gemaakt met een **onafhankelijke** externe klachtencommissie.

De klager heeft het recht om, zonder gebruik te maken van de interne klachtafhandeling bij VTGM (zie 4a), direct een klacht in te dienen bij deze externe klachtencommissie.

Termijn van indienen:

Een klacht wordt (liefst) zo spoedig mogelijk kenbaar gemaakt. Uiterlijk tot één jaar nadat het gedrag of het besluit waarover geklaagd wordt heeft plaats gevonden, kan de klacht worden ingediend.

Wijze van indienen:

De klacht moet schriftelijk (per post of per mail) worden ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie.

Adres:

Klachtencommissie Veilig Thuis Gelderland-Midden

p/a Snelliusweg 1

6827 DG Arnhem

Email: klachtencommissie@veiligthuisgm.nl

De klacht moet minimaal de volgende gegevens te bevatten:

- Naam en adres van de klager;
- Indien van toepassing: naam van de medewerker(s) tegen wie de klacht gericht is;
- Een beschrijving van het gedrag of besluit waarover geklaagd wordt.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Procedure:

- De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf dagen na ontvangst, beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht en bericht de klager hierover. De klachtencommissie licht de klager in over de verdere procedure;

- De klachtencommissie brengt ook degene over wie is geklaagd op de hoogte en zijn/haar leidinggevende en de manager van VTGM;
- Tijdens de hoorzitting krijgen klager en degene over wie geklaagd is de gelegenheid om mondeling een toelichting te geven op de klacht. De hoorzitting is niet openbaar;
- Binnen zes weken na ontvangst van de klacht stelt de klachtencommissie de klager, de VT medewerker, de (team)manager en de directeur bestuurder in kennis over het oordeel;
- Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie, geeft de directeur bestuurder schriftelijk aan klager een reactie op de uitspraak van de klachtencommissie als afronding van het proces.

Ondersteuning door een vertrouwenspersoon:

De klager kan zich laten ondersteunen door iemand in wie hij / zij vertrouwen heeft: een familielid, vriend, advocaat of hulpverlener. De klager kan ook een beroep doen op ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon van Zorgbelang.

NB: de VT medewerker kan zich laten bijstaan door zijn/haar leidinggevende.

Veilig Thuis Gelderland-Midden

is een zelfstandige rechtspersoon onder bestuurlijke verantwoordelijkheid van
Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden



Veilig Thuis Gelderland-Midden

Postbus 5364

6802 EJ ARNHEM

T 0800 2000

E info@veiligthuisgm.nl

I www.veiligthuisgm.nl



Gelderland-
Midden

ADVIES- EN MELDPUNT
HUISELIJK GEWELD EN
KINDERMISHANDELING