

Stichting Artidé Zorg
2011

Wat kan ik doen met mijn klacht?



Klachtenregeling
(voor cliënten en medewerkers)

Klachtenregeling voor cliënten, ouders of verzorgers en medewerkers

Artidé vindt het belangrijk dat cliënten tevreden zijn over de dienstverlening en dat onze medewerkers prettig kunnen werken.

1. Wat is een klacht?

In iedere organisatie gebeurt er wel eens iets waar mensen het niet mee eens zijn. Artidé vindt het belangrijk dat cliënten, hun ouders of verzorgers en onze medewerkers hun klacht melden als zij vinden dat zaken binnen Artidé anders hadden moeten of kunnen verlopen. Artidé ziet iedere klacht als een kans om de aanpak en dienstverlening te verbeteren.

In deze brochure lees je welke mogelijkheden onze klachtenregeling biedt. Wij vinden het belangrijk dat je niet met een klacht blijft zitten. Artidé zoekt samen met jou naar de beste oplossingen!

2. Wat kun je doen?

Als je een klacht hebt, kun je hier op verschillende manieren mee omgaan. Artidé biedt medewerkers en cliënten verschillende mogelijkheden, zodat er altijd een oplossing is die bij jou en bij de aard van je klacht past. We stimuleren om een probleem zo vroeg mogelijk aan te pakken en bieden je dan ook de ruimte als organisatie om je klacht op jouw manier bespreekbaar te maken.

Als een direct gesprek met je collega, leidinggevende, hulpverlener of begeleider niet werkt of niet wenselijk is, kun je een beroep doen op een bemiddelaar. Kom je er samen niet goed uit, dan kun jij je klacht nog voorleggen aan de officiële klachtencommissie. Je kunt ook meteen naar de klachtencommissie gaan. Jij bepaalt uiteindelijk zelf welke manier je kiest.

3. Bespreek je klacht!

Bespreek je probleem gelijk met degene die ermee te maken heeft. Geef hem of haar zelf dan ook de kans om zijn kant toe te lichten. Of bespreek het met je leidinggevende of begeleider.

Een klacht of probleem kun je vaak het beste eerst bespreken met degene om wie het gaat. Soms blijkt dan dat er een misverstand is of dat je samen heel gemakkelijk een oplossing vindt. Misschien heeft de ander er bijvoorbeeld nog helemaal niet bij stil gestaan dat jij iets niet prettig vindt, het ergens niet mee eens bent of ontevreden bent. Als jij je onvrede zo snel mogelijk bespreekt, voorkom je dat kleine ongenoegens uitgroeien tot grote problemen. Meestal kom je er samen wel uit.

4. Zoek een bemiddelaar!

Het probleem of ongenoegen bespreken is soms moeilijk. Misschien vind je het vervelend of lastig om zomaar op iemand af te stappen? Of je hebt het wel geprobeerd, maar je komt er samen niet uit. Dan kan het een oplossing zijn om een bemiddelaar in te schakelen.

Je ondertekent je schriftelijke klacht en zet er in ieder geval het volgende in:

1. De naam en adres.
2. Welke datum het op dat moment is.
3. Een omschrijving van je klacht.
Als je dat weet, de naam van de persoon over wie jouw klacht gaat.
4. De reden van je klacht.

Je kunt alleen klagen over iets dat betrekking heeft op jezelf. De klacht kan te maken hebben met een situatie, een gebeurtenis of een in de organisatie bestaande gewoonte die je persoonlijk treft of die voor jou persoonlijk een probleem vormt.

Als je als cliënt vindt dat je niet zelf een klacht kunt indienen, dan kun je een vertegenwoordiger aanwijzen die het voor je doet.

Bij bemiddeling gaat het om vrijwilligheid en vertrouwelijkheid. Beide partijen moeten ermee instemmen om eraan mee te werken en alles wat er gezegd wordt, is vertrouwelijk. Alle betrokken partijen mogen na de bemiddelingsgesprekken niet aan anderen vertellen wat er besproken is.

Tijdens de gesprekken is het belangrijk om elkaar te laten uitspreken, naar elkaar te luisteren en elkaar te respecteren. Dat is niet zo vreemd, want je wilt er toch samen uitkomen.

5. Laat je klacht behandelen!

Artidé heeft twee klachtencommissies. Één commissie die de klachten van cliënten behandelt en er is er één voor medewerkers. Beide commissies zijn onpartijdig en onafhankelijk. Ze bestaan uit externe deskundigen die niet bij Artidé werken.

Je dient je klacht schriftelijk in bij de klachtencommissie. Cliënten kunnen dit ook mondeling doen; dan legt de commissie de klacht schriftelijk vast in overleg met de klager.

Je ondertekent je schriftelijke klacht en zet er in ieder geval het volgende in:

1. De naam en adres.
2. Welke datum het op dat moment is.
3. Een omschrijving van je klacht.
Als je dat weet, de naam van de
persoon over wie jouw klacht gaat.
4. De reden van je klacht.

Je kunt alleen klagen over iets dat betrekking heeft op jezelf. De klacht kan te maken hebben met een situatie, een gebeurtenis of een in de organisatie bestaande gewoonte die je persoonlijk treft of die voor jou persoonlijk een probleem vormt.

Als je als cliënt vindt dat je niet zelf een klacht kunt indienen, dan kun je een vertegenwoordiger aanwijzen die het voor je doet.

6. De klachtencommissie stap voor stap

1. Heb je gekeken of je het probleem kan bespreken en er samen met de ander uit kan komen, eventueel met hulp van een bemiddelaar?
2. Kom je er niet uit dan kun je de klacht schriftelijk bij de klachtencommissie indienen. Geef duidelijk aan waar het precies om gaat en vul je gegevens in.
3. Binnen zeven dagen krijg je een ontvangstbevestiging en binnen twee weken hoor je of je klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen.

4. Als je klacht ontvankelijk is, wordt de aangeklaagde op de hoogte gesteld en uitgenodigd voor een hoor- en wederhoorgesprek.
5. Binnen dertig dagen houdt de klachtencommissie een besloten hoorzitting of mondelinge behandeling. Hierbij kunnen beide partijen hun standpunt toelichten.
6. De klachtencommissie doet binnen zes weken (met een uitloop van vier weken) na het indienen van de klacht uitspraak, inclusief aanbevelingen en advies over maatregelen.

Het volledige reglement kun je opvragen bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissies. Met deze persoon heb je als eerste contact als je naar de klachtencommissie wil stappen. De contactgegevens vind je op het inlegvel bij deze brochure of vraag ons naar de gegevens.

7. Wie kan ik vertrouwen!

Van bespreken, bemiddelen tot behandelen: je kunt altijd beroep doen op een vertrouwenspersoon. Dit is een partijdige ondersteuner, iemand die er speciaal voor jou is.

De vertrouwenspersoon adviseert je en begeleidt je bij de verschillende stappen die je kunt ondernemen. Iedere klager én persoon over wie geklaagd wordt kan zich laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon.

Artidé heeft minimaal één vertrouwenspersoon voor medewerkers en één voor cliënten per werk of verblijfslocatie. Je mag ook zelf iemand kiezen die je vertrouwt; bijvoorbeeld een collega of je persoonlijke begeleider. Een vertrouwenspersoon kan natuurlijk nooit optreden als een onpartijdige bemiddelaar. In deze brochure zit een inlegvel met de naam en gegevens van de vertrouwenspersoon van jouw locatie.

8. En verder

Artidé is een open organisatie. Bij ons staat wederzijds respect, vertrouwen en eerlijke communicatie hoog in het vaandel. Iemand die onze organisatie verder helpt als klager, bemiddelaar of vertrouwenspersoon zullen we dan ook nooit benadelen als gevolg van zijn of haar actie. Wel verwachten we van iedereen eenzelfde respectvolle en eerlijke houding. Zo komen we samen tot een oplossing!

Deze klachtenregeling is bedoeld voor persoonlijke aangelegenheden. Voor het melden van maatschappelijke misstanden verwijzen we naar de klokkenluidersregeling. Verder kun je bij ernstige zaken een civiele, strafrechtelijke, arbeidsrechtelijke of tuchtrechtelijke procedure aanspannen. Deze procedures vallen buiten de klachtenregeling.

9. Informatie

In deze brochure hoort een inlegvel met alle contactpersonen en gegevens die voor jouw locatie gelden.

Als het formulier ontbreekt, kun je een nieuw exemplaar ophalen bij je locatie, de interne bemiddelaar of de vertrouwenspersoon.

Plak hier het inlegvel met
contactgegevens van de locatie

Dit is een uitgave van Stichting Artidé Zorg

Stichting Artidé Zorg
Schoolstraat 16
6285 BB Epen

info@artide-zorg.nl
www.artide-zorg.nl