

Klachtenregeling

Maatschappelijk Welzijn Coevorden

Algemeen

Onze medewerkers doen hun uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat de uitvoering niet aansluit op uw wensen of verwachtingen. Het kan ook zijn dat u zich niet correct behandeld voelt. Uw klachten daarover kunt u dan kenbaar maken.

Indienen klacht

Als u een klacht indient, verdient het aanbeveling dat schriftelijk te doen. Dan is de kans het kleinst dat misverstanden ontstaan over het feit waarover u klaagt of het orgaan of de persoon waartegen u de klacht richt. Dit zijn ook de twee kernelementen die in uw klacht duidelijk tot uitdrukking moeten komen: in de eerste plaats moet uw klacht een concrete en duidelijke omschrijving bevatten van het feit waarover u klaagt en in de tweede plaats moet ook duidelijk zijn tegen welk orgaan of welke persoon uw klacht zich richt.

Schriftelijke klachten kunt u richten aan:

Maatschappelijk Welzijn Coevorden
T.a.v. het secretariaat
Van Eijbergenstraat 5
7741 EL Coevorden

Termijnen

U ontvangt binnen 1 week een ontvangstbevestiging van uw schriftelijke klacht, waarna de sociaal werker een afspraak met u maakt voor een gesprek om tot een oplossing te komen.

Stappen

Stappen	Specifieke handelingen	Wie
1. Klacht indienen bij de sociaal werker.	Een cliënt kan in eerste instantie een klacht indienen bij de sociaal werker. De sociaal werker probeert, binnen 1 week na indiening van de klacht, in een gesprek met de cliënt tot een oplossing te komen. De klacht wordt door de sociaal werker geregistreerd in het cliëntregistratiesysteem en in het klachtregistratiesysteem.	Sociaal werker
2. Behandeling door de leidinggevende of de directeur.	Komt er geen oplossing dan wordt er een oplossing gezocht met tussenkomst van de leidinggevende of de directeur. Deze kan in een gesprek met de cliënt tot een oplossing komen, al dan niet in bijzijn van de sociaal werker. De klacht wordt geregistreerd op het meldingsformulier.	Leidinggevende of directeur
3. Klacht indienen bij de klachtencommissie	Indien de cliënt niet met de afhandeling van de klacht kan instemmen, kan hij de klacht voorleggen aan de klachtencommissie.	Klachtencommissie
4. Besluit klachtencommissie	De klachtencommissie zal conform het reglement Klachtenbehandeling binnen 5 weken na indiening beoordelen en beslissen of de klacht al dan niet ontvankelijk is en de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren.	Klachtencommissie
5. Besluit directeur	De directeur neemt een beslissing op basis van de uitspraak van de klachtencommissie. Klachten worden binnen een periode van twee maanden afgehandeld.	Directeur
6. Afhandeling klacht	De directeur maakt van de klacht en afhandeling een verslag en deze worden verzameld en geanalyseerd. De directeur zorgt voor de opvolging en eventuele corrigerende of preventieve maatregelen. Van de geanonimiseerde klachten wordt verslag uitgebracht in het jaarverslag.	Directeur

Klachtencommissie

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie. De klachtencommissie onderzoekt of de klacht gegrond of ongegrond is. Dat wordt gedaan door alle partijen te horen die met de zaak te maken hebben en ook eventuele getuigen en/of deskundigen. Na het onderzoek brengt de klachtencommissie advies uit.

Samenstelling

- De klachtencommissie bestaat uit een door het bestuur van de organisatie voor Sociaal Werk te bepalen aantal leden, die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van het bestuur.
- De klachtencommissie wordt bijgestaan door een door het bestuur aangewezen ambtelijk secretaris.
- De voorzitter is niet werkzaam bij een deelnemende organisatie.
- De klachtencommissie is tenminste samengesteld uit drie personen.
- Elke deelnemende organisatie¹ voor Sociaal Werk stelt een medewerker aan voor de klachtencommissie.
- Voor leden van de klachtencommissie worden zo mogelijk plaatsvervangers benoemd.
- De leden van de klachtencommissie worden door het bestuur benoemd voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode opnieuw benoemd worden voor eenzelfde periode van drie jaar.
- Aan de behandeling van voorgelegde klachten nemen tenminste deel: de voorzitter en twee overige leden van de klachtencommissie, welke niet in dienst zijn van de organisatie waartegen de klacht is ingediend. Dit om zoveel mogelijk de onafhankelijk te waarborgen.
- Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
 - als een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
 - door het overlijden van een commissielid;
 - door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
 - als een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het bestuur uit zijn functie wordt ontheven wegens:
 - Verwaarlozing van zijn taak of andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd.
 - Door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van de geheimhoudingsplicht.

Geheimhouding

Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn

¹ Deelnemende organisaties: Stichting Welzijnswerk Hoozevee, Stichting Welzijn De Wolden, Maatschappelijk Welzijn Coevorden, Welzijnswerk Midden-Drenthe.

genomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

Postadres klachtencommissie

Een klacht voor de klachtencommissie kunt u indienen bij:

Van Steen en Pronk Advocaten
T.a.v. mw. E. van Asselt-Pronk
Donau 5 – 32
7908 HA Hoogeveen
E-mail: info@vspadvocaten.nl

Begrippenlijst

Sociaal werker: onder sociaal werker vallen vele beroeps- of functiebenamingen, zoals: maatschappelijk werkers, sociaal agogisch werkers, jeugd- en jongerenwerkers, cliëntondersteuners, groepsbegeleiders, opbouwwerkers etc. Het betreft hier dus het sociaal domein.

Bestuur: de persoon of personen die eindverantwoordelijk is/zijn voor de uitvoering van het sociaal werk in de organisatie.

Medewerker: een persoon werkzaam in de organisatie, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de organisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de organisatie diensten verlenen.

Client: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie voor sociaal werk.

Klacht: een mondeling of schriftelijke uiting van ongenoegen van een cliënt over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de organisatie voor Sociaal Werk of door een medewerker van de organisatie.

Klager: een cliënt of een groep van cliënten, in relatie staand tot de organisatie van Sociaal Werk, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien.

Klachtencommissie: de commissie ingesteld en in stand gehouden door het bestuur van de organisatie voor Sociaal Werk om klachten van cliënten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan het bestuur.