Klachtenprotocol t.b.v. cliënten stichting React Twente

Algemene inleiding

Dit klachtenprotocol is bedoeld voor de cliënten van stichting React Twente. Van klachten en kritiek kunnen we als organisatie leren. We vinden het belangrijk dat alle medewerkers van de stichting betrokken zijn bij het voorkomen van klachten. Actief met elkaar in gesprek zijn over hoe we met elkaar samen werken is daar bij van belang. Ook voeren we regelmatig evaluatiegesprekken met elkaar.

Veel dagelijkse klachten zullen in de praktijk afgehandeld worden door de directe werkbegeleiders en de trajectbegeleiders. Ook weten werknemers dat ze te allen tijde terechtkunnen bij de leidinggevenden en bij de directeur. In de praktijk zal dit ook in de meeste gevallen aan de orde zijn. Een personeelslid van stichting React Twente is verplicht een klacht te bespreken met zijn/haar leidinggevende ook als deze informeel is afgehandeld.

Bij elke klacht moet overwogen worden of de vertrouwenspersoon ingeschakeld dient te worden. Stichting React Twente heeft 3 vertrouwenspersonen.

Voor cliënten: Hermien Essink: h.essink@reacttwente.nl en Sanne Kroese: s.kroese@reacttwente.nl
Voor werknemers: Sjaak Wools: s.wools@reacttwente.nl

Bij klachten omtrent seksueel ongewenst gedrag of seksueel ongewenste bejegening, dient altijd de vertrouwenspersoon ingeschakeld te worden. De vertrouwenspersoon kan zich zo nodig laten bijstaan door deskundigen van andere organisaties. Indien de klacht het optreden van de directeur betreft, dient de raad van toezicht op de hoogte gesteld te worden. Het kan gebeuren dat na een persoonlijk gesprek met de begeleiders nog sprake is van een gevoel van ontevredenheid. We nodigen U uit dan een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

Begripsbepaling

Organisatie: Stichting React Twente
Diensten: Re-integratieactiviteiten en diensten t.b.v. de Wet maatschappelijke Ondersteuning (jeugd en volwassenen).
Client: De persoon die intern of extern een traject arbeidstraining, arbeidstoeleiding of Jobcoaching volgt bij het leerwerkbedrijf stichting React Twente. De persoon die een ambulant traject of dagbesteding doorloopt in het kader van de wet maatschappelijke ondersteuning (jeugd en volwassenen).
Klacht: Een formele (mondelinge of) schriftelijke uiting van ongenoegen van degene die gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de diensten van stichting React Twente, dan wel de wens te kennen heeft gegeven van die diensten gebruik te willen maken.

- ✓ De klacht kan gaan over de wijze waarop de klager begeleid is door stichting React Twente. De klacht kan betrekking hebben op het handelen van begeleiders of op het uitblijven daarvan. De klacht kan gaan over accommodatie, hygiëne en werkomstandigheden.
- ✓ Klager Een (ex) cliënt van stichting React Twente.
- ✓ Een klager kan zich desgewenst laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen vertrouwenspersoon.
- ✓ Klachtencommissie; De formele instantie binnen stichting React Twente die de klachten in ontvangst neemt en behandelt.

Reikwijdte van het klachtenprotocol

Dit klachtenprotocol is van toepassing binnen stichting React Twente.

De klachtencommissie

De klachtencommissie is de formele instantie binnen React Twente die klachten in ontvangst neemt en afhandelt.
De klachtencommissie is samengesteld uit 2 personen, die door stichting React Twente voor onbepaalde tijd worden benoemd. Dit zijn Nicole Velthuizen: n.velthuizen@visie-groep.nl. Tel: 06-25401389 en Annique Kajim: a.kajim@visie-groep.nl. Tel: 06-36524380.
De klachtencommissie kan zich zo nodig door één of meer adviseurs laten bijstaan. De commissie is te benaderen via het secretariaat van de klachtencommissie, te weten: Visie-groep. Tel: 053-2084088. Zij zijn te benaderen via info@visie-groep.nl. De procedure In formele zin is er pas sprake van een klacht als de gebruiker zicht wendt tot de klachtencommissie van stichting React Twente. Het indienen van een klacht geschiedt schriftelijk, middels een standaardformulier (bijlage 1), of de klacht wordt mondeling ingediend, tijdens in een gesprek met een lid van de klachtencommissie. Het klachtenformulier wordt alsnog samen met de klager in gevuld. De klacht wordt binnen een periode van 30 werkdagen afgehandeld.

Stap 1;
Optie 1: Het klachtenformulier wordt bij de directeur ingeleverd of per post verzonden. De indiener ontvangt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging. Tevens wordt de klager bij deze gelegenheid geïnformeerd over de verdere procedure bij de afhandeling van de betreffende klacht.
Optie 2: Een klacht kan ook rechtstreeks bij de klachtencommissie gemeld worden. De klachtencommissie is te benaderen via het secretariaat van de klachtencommissie, te weten: info@visie-groep.nl.
Optie 3: Cliënten die op basis van een WLZ-indicatie zorg ontvangen van stichting React Twente kunnen bij onvrede over de afhandeling van een klacht zich wenden tot De Geschillencommissie Zorg (zie de website https://www.degeschillencommissiezorg.nl/).
Cliënten met een traject vanuit het UWV kunnen zich wenden tot hun arbeidsdeskundige.
Stap 2;
De begeleider op wie de klacht betrekking heeft ontvangt een schriftelijke bevestiging van de indiening van de klacht, alsmede informatie over de verdere procedure bij de afhandeling van de betreffende klacht.
Stap 3;
De directeur meldt de klacht bij de klachtencommissie. Bij een klacht waarvan het UWV de opdrachtgever is wordt altijd de arbeidsdeskundige van de cliënt op de hoogte gesteld van de klacht.
Stap 4;
De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar van gegrondheid van de klacht. Hierbij vindt hoor en wederhoor plaats van zowel de klager als de aangeklaagde, zodat beide partijen hun verhaal naar voren kunnen brengen en het verhaal kunnen toelichten. Tevens kunnen ze op elkaars verhaal reageren. De klachtencommissie kan aan de klager toestemming vragen om het dossier in te zien voor nadere informatie. Als een klacht ongegrond wordt verklaard door de commissie krijgen alle betrokkenen hiervan binnen de gestelde termijn van 20 werkdagen schriftelijk bericht. Bij een geronde klacht doet de commissie een uitspraak en stelt, indien relevant, maatregelen voor aan de directie en aan de raad van toezicht van stichting React Twente. Zowel klager als aangeklaagde ontvangen binnen de gestelde termijn van 30 werkdagen een schriftelijk bericht. De beslissing over eventueel voorgestelde maatregelen ligt in handen van de directie. Deze kan hierover nog in overleg treden met de direct betrokkenen.
Stap 5;
Als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld door de klachtencommissie kan de klager de klacht voor leggen aan een externe instantie. Cliënten die op basis van een WLZ-indicatie zorg ontvangen van stichting React Twente kunnen bij onvrede over de afhandeling van een klacht zich wenden tot De Geschillencommissie Zorg (zie de website https://www.degeschillencommissiezorg.nl/).
Cliënten met een traject vanuit het UWV kunnen zich wenden tot een arbeidsdeskundige.

Indien de situatie daar aanleiding toe geeft kan men de zaak ook voorleggen aan de tuchtrechter of de gewone rechter. De klachtencommissie en de directie zijn verplicht om betrokkenen op deze mogelijkheid te wijzen. M.b.t. Klachtendossier van elke ingediende klacht wordt voor de duur van de procedure, een dossier aangelegd. Alle bij de klachtenprocedure behorende schriftelijke stukken worden in het dossier gebundeld bewaard. Het klachtendossier wordt beheerd door de klachtencommissie. Zowel klager als aangeklaagde hebben recht op inzage van het klachtendossier. Het klachtendossier wordt twee weken na afloop van de klachtenprocedure vernietigd, tenzij een van de partijen hiertegen bezwaar aantekent.

Jaarverslag: Eenmaal per jaar wordt door de klachtencommissie een rapportage opgesteld van ingediende klachten. Aandachtspunten bij een dergelijke rapportage kunnen onder meer zijn: aantal klachten, aard van de klachten, verloop van de behandeling van de klachten, de voorgestelde en uitgevoerde maatregelen en suggesties voor structurele veranderingen ter voorkoming van klachten. Dit jaarverslag wordt uitgebracht aan de directie en management team van stichting React Twente. Het wordt tevens ter kennisname verzonden aan de raad van toezicht. Daarnaast wordt door de directie jaarlijks een rapport opgesteld van alle klachten van het afgelopen jaar, die niet geleid hebben tot een officiële klacht bij de klachtencommissie.

BIJLAGE 1: KLACHTENFORMULIER van Stichting React Twente

REACT TWENTE

Klachten formulier

(Alleen invullen als u een formele klacht wilt indienen over de wijze waarop u door stichting React Twente bent behandeld). Lees vooraf het "Klachtenprotocol t.b.v. klanten van stichting React Twente" .

Uw naam:.....

Adres:.....

Telefoonnummer:.....

Uw klacht heeft betrekking op (aankruisen wat niet van toepassing is):

0 een begeleider, naam:.....

0 een trajectbegeleider, naam:.....

0 de organisatie, naam:.....

0 andere functionaris, naam:..... .

Omschrijving van uw klacht: (gebruik zo nodig ook de achterkant)

_____

_____

_____

_____

_____

Datum:

Handtekening:

In gesloten enveloppe verzenden aan:

Stichting React Twente
Klachtencommissie stichting React Twente
Parkeerterrein-Grotestraat N-2
7443 AJ Nijverdal