

Stichting Nicole's Huiskamer



Klachtenreglement 2024

Versie 7, Mrt 2024



INHOUDSOPGAVE

Onderwerp:	pagina nr
Inhoudsopgave	1
ALGEMENE BEPALINGEN	
1. Begripsbepalingen	2
2. Kennisgeving	2
3. Doel van de klachtenregeling	2
4. Clientvertrouwenspersoon	3
KLACHTENFUNCTIONARIS	
5. Taken en verantwoordelijkheden	3
KLACHTAFHANDELING	
6. Intern ontvangen klachten	3
7. Indienen van een schriftelijke klacht	4
8. Klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris	4
9. Besluit van het bestuur	4
10. Registratie van de klacht	5
OVERIGE BEPALINGEN	
11. Bescherming van de klager	6
12. Toezicht	6
13. Vaststelling en wijziging reglement	6
14. Inwerkingtreding	6



1. ALGEMENE BEPALINGEN:

Artikel 1 Begripsbepaling

- 1.1 Het bestuur: Het bestuur van Stichting Nicole's Huiskamer.
- 1.2 De cliënt: de cliënt/deelnemer die zorg-/dienstverlening ontvangt van Stichting Nicole's Huiskamer en zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger.
- 1.3 De wettelijke vertegenwoordiger: de ouder, voogd, curator, mentor of andere vertegenwoordiger van de cliënt op grond van de wetgeving.
- 1.4 De vrijwilliger/stagiair/medewerker: Iemand die werkzaam is bij Stichting Nicole's Huiskamer.
- 1.5 De cliëntvertrouwenspersoon: De persoon die in de functie van vertrouwenspersoon advies en ondersteuning geeft aan cliënten of wettelijke vertegenwoordigers.
- 1.6 De klachtenfunctionaris: een onafhankelijke functionaris aangesteld door Stichting Nicole's Huiskamer welke belast is met de behandeling van klachten, zonder inmenging van de voorzitter indien er sprake is van diens betrokkenheid bij de ondersteuning.
- 1.7 Ongewenst gedrag: Seksuele intimidatie, (verbale) agressie/geweld, discriminatie, vandalisme, en diefstal door een medewerker, cliënt of wettelijke vertegenwoordiger.
- 1.8 De klacht: In dit reglement wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting, waarin de cliënt of wettelijke vertegenwoordiger zijn/haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van- en/of behandeling door een medewerker van Stichting Nicole's Huiskamer.
- 1.9 Klachtenbehandeling: de behandeling van een klacht.

Artikel 2 Kennisgeving

Alle medewerkers en cliënten zijn d.m.v. de ontvangst van de klachtenprocedure van Stichting Nicole's Huiskamer op de hoogte gebracht van het bestaan van dit reglement en dat dit reglement vrij kan worden ingezien omdat dit ook op de website staat.

Artikel 3 Doel van de klachtenregeling

Een zorgvuldige afhandeling van klachten te bewerkstelligen, zodat cliënten weten dat wij hun klachten serieus nemen en zo snel mogelijk willen herstellen en maatregelen zullen nemen om soortgelijke klachten te voorkomen in de toekomst.

Artikel 4 Klachtenportaal Zorg

NHK is lid van het Klachtenportaal Zorg en voldoet hiermee aan de eisen voor de Wkkgz, WMO, Jeugdwet en Wzd.

Zie ook: <https://klachtenportaalzorg.nl/contact>



Artikel 4 De cliëntvertrouwenspersoon

- 4.1 Is aangewezen door het bestuur en bekend gemaakt bij de cliënten. Hij/zij geeft desgewenst advies en ondersteuning aan cliënten met een klacht.
- 4.2 Ondersteunt cliënt of wettelijke vertegenwoordiger op diens verzoek bij het indienen van een schriftelijke klacht bij de klachtenfunctionaris.
- 4.3 Behandelt alle informatie van de cliënt strikt vertrouwelijk en heeft bij de uitoefening van de functie de plicht tot geheimhouding van waar hij/zij kennis van neemt.
- 4.4 Handelt niet zonder uitdrukkelijke toestemming van de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger.
- 4.5 Verwijst cliënt indien nodig door naar de politie en/of andere hulpverlenende instanties.

2. DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 5 Taken en verantwoordelijkheden

- 5.1 De klachtenfunctionaris zal ten aller tijden trachten te middelen tussen de klager en zorgverlener en Stichting Nicole's Huiskamer.
- 5.2 De klachtenfunctionaris ziet erop toe dat de bij de klacht persoonlijk betrokken personen niet deelnemen aan de behandeling van de klacht.

Klachtenfunctionaris

Mw. L. L. de Gruijter

't Horntje 7

1862 BB Bergen Of mail naar: lotte@nicolehuiskamer.org Of bel naar: 06 11011012

3. KLACHTAFHANDELING

Artikel 6 Intern ontvangen klachten

- 6.1 Wanneer een medewerker van Stichting Nicole's Huiskamer zelf direct een (mondelijke) klacht ontvangt zal hij/zij trachten in overleg met klager en aangeklaagde (wanneer van toepassing) de klacht op te lossen.
- 6.2 Wanneer de oplossing niet binnen 2 weken tot de gewenste situatie leidt of de klacht is ingewikkeld van aard, wordt de klager door de medewerker van Stichting Nicole's Huiskamer gewezen op de mogelijkheid contact op te nemen met de cliëntvertrouwenspersoon of de mogelijkheid een klacht schriftelijk in te dienen bij de klachtencommissie.
- 6.3 Het bestuur van Stichting Nicole's Huiskamer ziet erop toe dat elke ontvangen klacht wordt geregistreerd en correct wordt afgehandeld.



- 6.4 Indien de klacht betrekking heeft op een strafbaar feit kan de verantwoordelijke besluiten hiervan melding te maken bij de politie.

Artikel 7 Indienen van een schriftelijke klacht bij het bestuur

- 7.1 De klager, evt. bijgestaan door de klachtenfunctionaris, schrijft een op datum gestelde en ondertekende brief naar het bestuur. De brief heeft tenminste de naam en het adres van de klager en een duidelijke beschrijving van de klacht en op wie de klacht betrekking heeft.

De brief kan per post gestuurd worden naar:

*Stichting Nicole's Huiskamer
T.a.v. Het bestuur
Peperstraat 3
1611 CM Bovenkarspel*

- 7.2 Het bestuur neemt de klacht niet in behandeling wanneer:
- Het geen klacht betreft in de zin van artikel 1.8;
 - Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door het bestuur is behandeld of een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - De klacht wordt ingediend door een persoon die geen klager is in de zin van artikel 1. van dit reglement.
- 7.3 Het bestuur stelt de klager binnen 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte van haar besluit tot behandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris licht de procedure toe als de klacht in behandeling wordt genomen en motiveert haar besluit wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen.
- 7.4 De klachtenfunctionaris laat het bestuur weten dat er een klacht is ontvangen en in behandeling wordt genomen.

Artikel 8 Klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris

- 8.1 De klachtenfunctionaris zal er op toezien dat **geen** personen die op enigerlei wijze persoonlijk betrokken zijn bij de klacht, deelnemen aan de behandeling van die klacht. Mocht dit bestuur betreffen zal dat bestuurslid tijdelijk vervangen worden door een opvolger.
- 8.2 De klager kan zijn klacht tijdens de procedure op schriftelijk verzoek aan de klachtenfunctionaris intrekken. Wanneer de klager daarmee instemt wordt de behandeling van de klacht gestaakt.



Artikel 9 Besluit van het bestuur

- 9.1 Uiterlijk 6 weken na ontvangst van de klacht stelt het bestuur de klager en de aangeklaagde schriftelijk en met redenen in kennis van haar oordeel m.b.t. de klacht. Het oordeel wordt vergezeld met aanbevelingen voor het nemen van maatregelen.
- 9.2 Indien het bestuur afwijkt van de in het vorige lid genoemde termijn dan geeft zij aan wanneer zij haar oordeel over de klacht zal uitbrengen, doch binnen een termijn van 2 weken na de gestelde 6.
- 9.3 Vanaf 1 januari 2017 kan een klager, welke niet tevreden is over de behandeling en/of uitkomst van een klacht, zich wenden tot de geschillencommissie waarbij Stichting Nicole's Huiskamer is aangesloten. Jeugdstem en Het Klachtenportaal.

Artikel 10 Registratie van de klacht

- 10.1 Het bestuur draagt zorg dat alle ontvangen klachten worden geregistreerd in een klachtenregister. En de volgende documentatie (eventueel kopieën) met betrekking tot de klacht wordt gearhiveerd in het persoonlijk dossier van de medewerker of in het cliëntdossier van de cliënt:
- De op schrift gestelde klacht;
 - De maatregelen die het bestuur heeft genomen;
 - Meldingen van eventuele strafbare feiten bij de Politie.

4. OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 11 Bescherming klager

Het bestuur van Stichting Nicole's Huiskamer draagt zorg dat de klager (melder) op geen enkele wijze benadeling ondervindt als gevolg van het indienen van een klacht.

Artikel 12 Toezicht

Het bestuur ziet erop toe dat de klachtenfunctionaris haar werkzaamheden uitvoert volgens de WKKGZ en het klachtenreglement.

Artikel 13 Vaststelling en wijziging reglement

Wijzigingen in dit reglement worden vastgesteld door het bestuur.

Artikel 14 Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op de datum genoemd op blad 1 van dit document.