

# **Stichting Nicole's Huiskamer**



---

## **Klachtenreglement 2020**

---

Versie 6, sept 2020



## INHOUDSOPGAVE

<u>Onderwerp:</u>	<u>pagina nr</u>	<u>.</u>
Inhoudsopgave	1	
ALGEMENE BEPALINGEN	2	
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 die het slachtoffer zijn van ongewenst gedrag.
- 1.6 De klachtenfunctionaris: een onafhankelijke commissie ingesteld door Stichting Nicole's Huiskamer die conform dit klachtenreglement belast is met de behandeling van klachten.
- 1.7 Ongewenst gedrag: Seksuele intimidatie, (verbale) agressie/geweld, discriminatie, vandalisme, en diefstal door een medewerker van een lid van de coöperatie of het lid zelf, cliënt of wettelijke vertegenwoordiger onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met de zorg-/dienstverlening.
- 1.8 De klacht: In dit reglement wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting, waarin de cliënt of wettelijke vertegenwoordiger zijn of 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 door het bestuur van Stichting Nicole's Huiskamer en/of de klachtenfunctionaris.

### 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 de wijze waarop dit reglement kan worden ingezien.

### 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 De cliëntvertrouwenspersoon**

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

#### **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.

#### **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 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. Ook niet wanneer zij lid zijn van de klachtencommissie. Zij worden eventueel tijdelijk in overleg met het bestuur vervangen.
- 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 meteen 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.  
Deze zal in een later stadium direct na lidmaatschap genoemd worden in dit reglement.

#### **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:
- a. De op schrift gestelde klacht;
  - b. De maatregelen die het bestuur heeft genomen;
  - c. 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.

ad 1 van dit document.