

Klachtenregeling voor cliënten

SHOP /

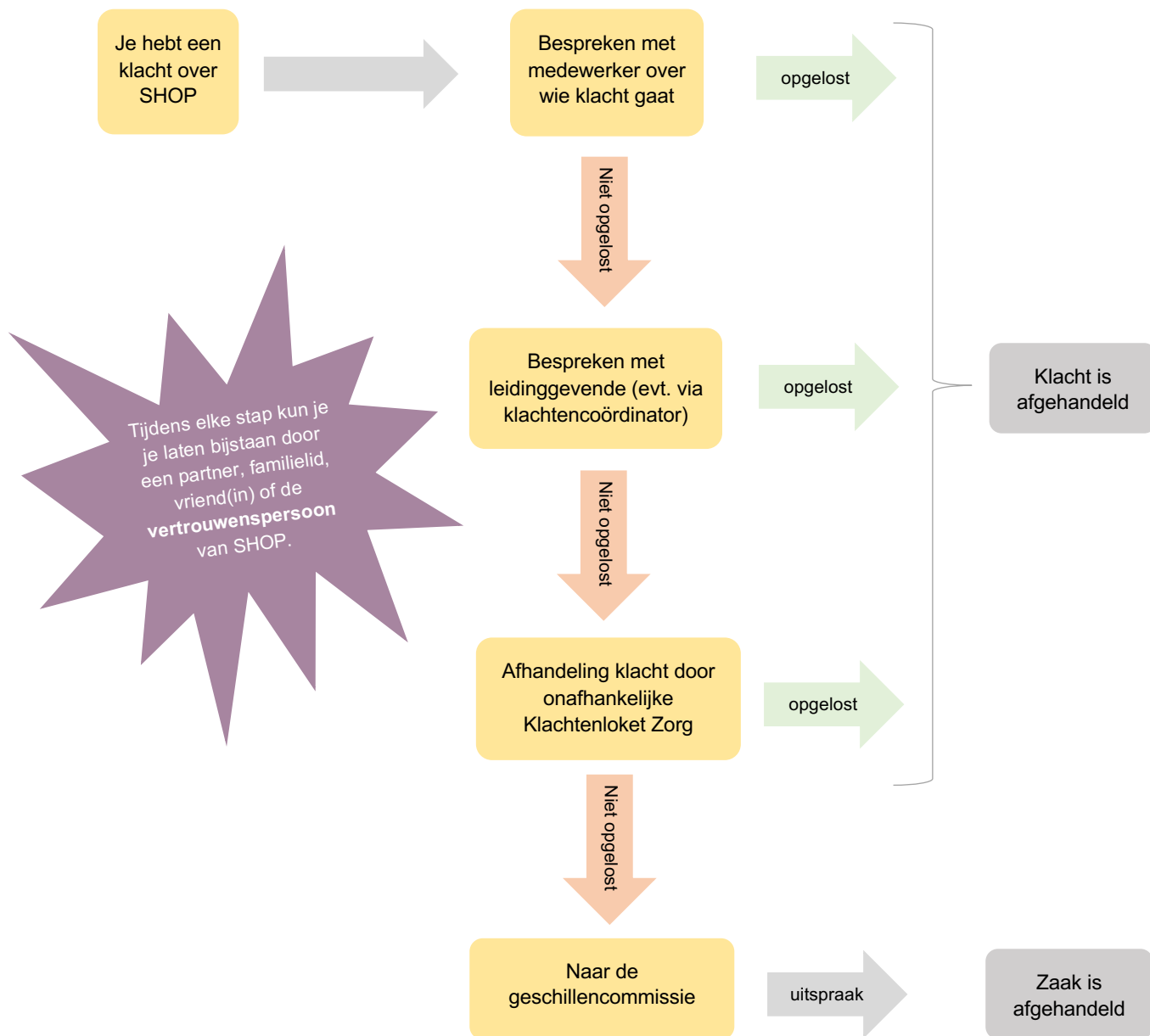
1 INLEIDING

Waar mensen werken, kan er wel eens iets mis gaan. SHOP vormt op deze regel geen uitzondering. Mocht er eens iets niet goed zijn gegaan, dan is het goed te weten dat SHOP een klachtenregeling kent.

Als je een klacht hebt, wil SHOP die zo zorgvuldig mogelijk behandelen. Want een klacht betekent eigenlijk dat er iets is misgegaan met onze dienstverlening. Wij nemen klachten serieus, we zien elke klacht als leermoment. Hierdoor kunnen wij niet alleen iets aan de klacht doen, maar kunnen wij ook bekijken op welke manier dergelijke klachten in de toekomst vermeden kunnen worden.

Wanneer je een klacht hebt, kun je een klacht indienen. SHOP heeft hiervoor een klachtenregeling opgesteld. Ook kun je je vraag of klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Zorg, die zorgdraagt voor afhandeling van de klacht. Wanneer je een klacht bespreekt of indient kun je je altijd bij laten staan door een partner, familielid, vriend(in) of vertrouwenspersoon. Mochten klachten niet afgehandeld kunnen worden binnen SHOP of door het onafhankelijk Klachtenloket Zorg, dan word je doorverwezen naar de geschillencommissie.

2 PROCES SCHEMA KLACHTENREGELING CLIËNTEN



3 EEN KLACHT INDIENEN: DE PROCEDURE

3.1 WAT IS EEN KLACHT

Onder een klacht wordt verstaan een uiting van onvrede over:

- een gedraging van een medewerker van SHOP;
- hulp en/of dienstverlening door SHOP die niet goed verloopt en daarmee gevolgen voor je heeft.

Hierbij kan gedacht worden aan:

- onheus optreden door personeel (bejegening)
- traagheid
- schending van de privacy
- onjuiste voorlichting of communicatie
- gebreken in de hulp- en/of dienstverlening in het algemeen

3.2 WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN

Een klacht kan ingediend worden door:

1. jou als cliënt van SHOP
2. je wettelijke vertegenwoordiger
3. degene die door jou is aangewezen
4. nabestaanden
5. degene die dit op redelijke gronden namens jou kan doen (dit mag geen medewerker van SHOP zijn)

3.3 WANNEER EN BIJ WIE KUN JE EEN KLACHT INDIENEN

Je hebt altijd het recht om een klacht in te dienen. Als je bijvoorbeeld een klacht hebt over de hulp- of dienstverlening van een medewerker of ontevreden bent over de manier waarop met je is omgegaan, dan is het goed om dit kenbaar te maken.

Bij alle onderstaande stappen waarin het gaat om gesprekken, geldt dat je altijd iemand mee kunt nemen. Dit kan bijvoorbeeld een partner, familielid of vriend(in) zijn, maar ook een vertrouwenspersoon. Ook kun je altijd een beroep doen op een tolk, mocht je de Nederlandse taal niet (voldoende) spreken. SHOP kan helpen bij het vinden van een geschikte tolk. SHOP heeft een externe vertrouwenspersoon voor cliënten. Deze is niet bij SHOP in dienst en kan daardoor volledig onafhankelijk werken.

Contact met de externe vertrouwenspersoon:

Wendy
085 0075121
info@specialattention.nl

Stap 1: In gesprek met de medewerker

Indien de klacht over een medewerker gaat, is de eerste stap de klacht te bespreken met desbetreffende medewerker en proberen om samen tot een oplossing te komen. Een klacht kan gebaseerd zijn op miscommunicatie en deze miscommunicatie kan soms eenvoudig en snel opgelost worden. Een officiële klacht indienen is dan misschien niet nodig.

Stap 2: In gesprek met de leidinggevende, evt. via de klachtencoördinator

Mocht het gesprek met de medewerker niet tot een oplossing leiden of mocht het niet mogelijk zijn dit gesprek te voeren, dan kun je de klacht bespreken met de leidinggevende van de medewerker. Dit is de Teamleider opvang of Manager primair proces of indien deze afwezig is de Directeur. Je kunt dit

direct met de leidinggevende bespreken of een intern klachtenformulier invullen (zie bijlage 2). Het formulier is te vinden op de website van SHOP en verkrijgbaar op alle locaties van SHOP. Het klachtenformulier wordt naar de klachtencoördinator gestuurd. Ook kun je de klacht per mail of post melden bij de klachtencoördinator. De klachtencoördinator regelt binnen 10 werkdagen een gesprek voor je met de leidinggevende van de desbetreffende medewerker. De leidinggevende treedt op als bemiddelaar. De bemiddelaar streeft naar een oplossing binnen een maand en koppelt de uitkomst terug naar de klachtencoördinator. Ook kan de klachtencoördinator indien gewenst een gesprek organiseren met de medewerker over wie je een klacht hebt.

Contact met de klachtencoördinator van SHOP:

t.a.v. Klachtencoördinator
Van de Spiegelstraat 9
2518 ES Den Haag
klachtencoördinator@shop-den Haag.nl
Of via klachtenformulier op de website

Stap 3: Naar het Klachtenloket Zorg

Wanneer het gesprek met de leidinggevende geen oplossing biedt, kun je een voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Zorg (onderdeel van de Geschillencommissie Zorg). Een medewerker van het Klachtenloket probeert je klacht met informatie en advies op te lossen en kan je in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kan bemiddelen tussen jou en SHOP om samen alsnog een goede oplossing te vinden. Je bereikt het Klachtenloket Zorg per mail en telefonisch.

Voor meer informatie kun je kijken op www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/

De klachtenfunctionaris probeert een klacht tussen partijen op te lossen of te voorkomen. De klachtenfunctionaris kan je helpen om je klacht richting SHOP duidelijk te omschrijven. De klachtenfunctionaris is neutraal en houdt het belang van beide partijen altijd in het oog. Ook heeft de klachtenfunctionaris een geheimhoudingsplicht.

Als je er niet met SHOP uitkomt of als het de klachtenfunctionaris niet lukt om de klacht op te lossen, kun je de klacht indienen bij de Geschillencommissie Zorg.

Contact met het Klachtenloket Zorg:

Telefoonnummer: 070-310 53 92
Email: info@klachtenloket-zorg.nl
www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/

Bereikbaar: maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 16.00 uur

Stap 4: Naar de geschillencommissie

Indien er in het proces van de afhandeling van de klacht door het Klachtenloket Zorg geen oplossing is gevonden, dan verwijst het Klachtenloket Zorg je naar de Geschillencommissie Zorg Algemeen. Dit is een externe en onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie waar SHOP bij is aangesloten. Je klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt het geschil en je ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat jij en SHOP zich aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan. Indien een schadevergoeding wordt gevraagd, dan kan deze in bepaalde gevallen worden toegekend.

Voor een oordeel van de geschillencommissie betaal je klachtengeld (€52,50). SHOP schiet dit bedrag aan je voor. Als de geschillencommissie je gelijk geeft, dan hoef je niks te betalen en betaalt SHOP dus het klachtengeld. Indien zowel SHOP als jij gedeeltelijk gelijk krijgen, bepaalt de commissie hoe dit bedrag verdeeld wordt. De Geschillencommissie Zorg behandelt de klacht binnen 6 maanden.

Voor meer informatie over de Geschillencommissie Zorg kun je terecht op de volgende website:
www.degeschillencommissiezorg.nl

NB: Naast wat in deze regeling staat is er ook altijd de mogelijkheid om naar de civiele rechter en overige organen die daartoe bevoegd zijn te gaan.

3.4 WAT GEBEURT ER MET EEN KLACHT

Indien je de klacht indient via het interne klachtenformulier of bij de klachtencoördinator van SHOP, dan wordt deze door de klachtencoördinator geregistreerd in een digitale klachtenmap. Klachten die direct naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris gaan worden ook bijgehouden door de klachtencoördinator. De klachtencoördinator registreert:

1. de datum waarop de klacht binnenkomt;
2. op welke manier de klacht binnenkomt (schriftelijk, per e-mail);
3. jouw naam, adres, huisnummer, postcode, plaats en telefoonnummer;
4. omschrijving van de klacht;
5. omschrijving van de actie die SHOP onderneemt naar aanleiding van de klacht;
6. de datum waarop de klacht is afgehandeld.

Onmiddellijk na binnenkomst van de klacht wordt door de klachtencoördinator aan jou een schriftelijke ontvangstbevestiging gezonden, met het bericht dat de klacht in behandeling is genomen. Indien het een klacht over een medewerker betreft wordt een afschrift van de klacht en de ontvangstbevestiging gezonden aan de leidinggevende van de medewerker. De afhandeling van de klacht start zo spoedig mogelijk. Zie ook 3.3.

3.5 CALAMITEITEN, GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG EN STRAFBARE FEITEN

De klachtenfunctionaris doet in geval van een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf aan de orde is, daarvan direct mededeling aan de Directeur. Indien de klachtenfunctionaris naar aanleiding van de klacht een redelijk vermoeden heeft dat er sprake is van een ernstige situatie met een structureel karakter, dient daarvan eveneens direct een mededeling aan de Directeur te worden gedaan. In beide gevallen bevestigt de klachtenfunctionaris dit direct schriftelijk aan de Directeur en stelt jou daarvan op de hoogte. De klachtenfunctionaris verzoekt de Directeur om geïnformeerd te worden over bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.

4. KLACHTENCOÖRDINATOR, KLACHTENFUNCTIONARIS EN VERTROUWENSPERSOON

Klachtencoördinator

De klachtencoördinator wordt door de Directeur aangesteld. De klachtencoördinator heeft geen cliëntcontact, zodat hij/zij/die in staat is om op voldoende afstand van het gebeurde te staan. Je kunt contact opnemen met de klachtencoördinator via email, post en een klachtenformulier.

De klachtencoördinator onderzoekt of interne bemiddeling mogelijk is om de klacht op te lossen. Een bemiddelaar - meestal de leidinggevende van degene over wie de klacht gaat - gaat dan met jou en degene over wie de klacht gaat praten. Dit gesprek vindt binnen 10 werkdagen plaats, nadat de klacht is binnengekomen bij de klachtencoördinator, en alleen als beide partijen dat willen. De bemiddelaar streeft naar een oplossing binnen een maand en koppelt de uitkomst terug naar de klachtencoördinator. Lukt deze interne bemiddeling niet, dan verwijst de klachtencoördinator je door naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris van SHOP van het Klantenloket Zorg (onderdeel van de Geschillencommissie Zorg).

De klachtencoördinator houdt toezicht op de uitvoering van de klachtenregeling, registreert de klachten naar aard en omvang en rapporteert jaarlijks in een geanonimiseerd verslag aan de Directeur, ondernemingsraad en cliëntenraad. Eens per jaar houdt klachtencoördinator een evaluatie over de afhandeling van de klachten, waarbij cliënten en medewerkers worden betrokken met als insteek: wat leren we van klachten? Tussentijds voert de klachtencoördinator gesprekken met de Directeur en Manager primair proces over signalen die er zijn, dit gebeurt anoniem, zodat er kan worden gemonitord wat een mogelijke trend van klachten is.

De klachtencoördinator draagt er zorg voor dat actuele, volledige en juiste informatie beschikbaar is over de klachtenregeling op de website en verschillende locaties van SHOP.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris

De onafhankelijke klachtenfunctionaris is niet in dienst bij SHOP, maar iemand van het Klachtenloket Zorg (onderdeel van de Geschillencommissie Zorg). De klachtenfunctionaris probeert een klacht tussen partijen op te lossen of te voorkomen. De klachtenfunctionaris kan je helpen om je klacht richting SHOP duidelijk te omschrijven. De klachtenfunctionaris is neutraal en houdt het belang van beide partijen altijd in het oog. Ook heeft de klachtenfunctionaris een geheimhoudingsplicht.

Externe vertrouwenspersoon

Wanneer je een klacht wilt bespreken met iemand van SHOP of een klacht wilt indienen kun je kosteloos de vertrouwenspersoon vragen om je bij te staan. De vertrouwenspersoon is niet in dienst van SHOP en kan daardoor volledig onafhankelijk werken.

De vertrouwenspersoon kan onder andere het volgende voor je betekenen:

- komt op voor jouw belangen
- staat altijd aan jouw kant
- kan je helpen de zaken op een rijtje te zetten
- zoekt met jou naar de beste manier om een probleem of klacht te verhelpen
- kan je vertellen wat je rechten als cliënt zijn

BIJLAGE 1: BEGRIPPENLIJST

Cliënt

Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het hulp- en dienstverleningsaanbod van SHOP en iedere hierbij rechtstreeks betrokkene of belanghebbende.

Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de klachtbehandeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan diegene het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is tot geheimhouding verplicht.

Klacht

Een klacht is uiting van onvrede met de behandeling of bejegening die door de cliënt als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren. Klachten kunnen gaan over ongewenste omgangsvormen, over fouten die gemaakt zijn, afspraken die niet nagekomen worden, over verwachtingen die niet uitgesproken zijn of niet uitkomen of over het ontbreken van actuele, tijdige en volledige informatie.

Klachtencoördinator

De klachtencoördinator wordt door de Directeur aangesteld. De klachtencoördinator onderzoekt of interne bemiddeling mogelijk is om de klacht op te lossen. De klachtencoördinator houdt toezicht op de uitvoering van de klachtenregeling, registreert de klachten naar aard en omvang en rapporteert jaarlijks in een geanonimiseerd verslag aan de Directeur, ondernemingsraad en cliëntenraad.

Klachtenfunctionaris

Een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenloket Zorg (verbonden aan Geschillencommissie Zorg). De klachtenfunctionaris kan je helpen om je klacht richting SHOP duidelijk te omschrijven. De klachtenfunctionaris is neutraal en houdt het belang van beide partijen altijd in het oog. Ook heeft de klachtenfunctionaris een geheimhoudingsplicht.

Klachtenloket Zorg

Bij het onafhankelijke Klachtenloket Zorg kun je gratis terecht voor informatie en advies over je vragen en/of klachten. Het Klachtenloket kan bemiddelen tussen jou en SHOP

Klachtenregeling cliënten

Het document waarin SHOP, in overeenstemming met wettelijke kaders, de regels en vereisten voor afhandeling van klachten van cliënten (en hun naasten, vertegenwoordigers, nabestaanden) heeft vastgelegd en toegankelijk heeft gemaakt.

Klager

De persoon die een klacht heeft ingediend. De klager kan de cliënt zelf zijn en/of diens naaste, vertegenwoordiger of nabestaande. Deze persoon kan voor zichzelf of namens een ander een klacht aan de orde stellen.

Kosten

Voor een klager zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht of aan het indienen van beroep. Wanneer een klager (juridische) raadspersonen, deskundigen of tolk heeft ingeschakeld, dient de klager de kosten hiervan voor eigen rekening te nemen.

SHOP

SHOP is een niet gouvernementele organisatie die hulp- en dienstverlening verleent aan (ex)sekswerkers en slachtoffers van mensenhandel. Met de dienstverlening door SHOP wordt ook bedoeld het aanbod dat niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van SHOP wordt verleend.

Vertegenwoordiging

De klager, de medewerker over wie geklaagd wordt of SHOP kunnen zich bij het indienen van een klacht en/of behandeling van de klacht laten bijstaan.

Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon kan een cliënt bijstaan bij het indienen van een klacht. De vertrouwenspersoon komt op voor jouw belangen, staat altijd aan jouw kant, kan je helpen de zaken op een rijtje te zetten, zoekt met jou naar de beste manier om een probleem of klacht te verhelpen en kan je vertellen wat je rechten als cliënt zijn.

BIJLAGE 2 KLACHTENFORMULIER

[illegible]

Stuur dit ingevulde formulier per mail naar klachtencoordinator@shop-denhaag.nl
of per post naar:

t.a.v. Klachtencoördinator
Van de Spiegelstraat 9
2518 ES Den Haag