



TELL-US Pedagogische Dienstverlening

Jan Mulder
Stormpolderdijk 11b
2921 LK Krimpen aan den IJssel
Nederland
janmuld@gmail.com
www.tell-us.tv

Visie op klachten

De visie van TELL-US op klachten gaat uit van een centrale positie van de cliënt in de hulpverlening. De mening van cliënten over de geboden hulp is van groot belang, ook als een cliënt niet zo tevreden is. In dat geval wil TELL-US openstaan voor de cliënt en onderzoeken hoe dat in elkaar zit. Veelal gebeurt dit in het dagelijks werk van de hulpverlening. Soms gebeurt dit via een klacht.

Op grond van deze visie moet de hulpverlening zich inspannen om verschillen van opvatting al in de loop van de reguliere hulpverlening op te lossen, dat wil zeggen voordat er sprake is van niet omkeerbare gevolgen. Het tijdig bemiddelen bij verschillen van opvatting is daarom net zo belangrijk als het doen van uitspraken over klachten, waarbij het gelijk/ongelijk de gebeurtenissen vaak niet meer teruggedraait.

De visie op het omgaan met klachten berust op twee gedachten. Ten eerste kan het klachtrecht richting geven aan het handelen van zorgverleners met als resultaat betere kwaliteit. In die zin is een klacht het best op te vatten als een gratis advies. Ten tweede draagt het recht van cliënten om beslissingen en handelingen van de zorgverleners aan te vechten bij aan een zo duidelijk en sterk mogelijke positie van cliënten in de hulpverlening. Het draagt ertoe bij dat de cliënt in de hulpverlening serieus wordt genomen.

De inhoud van deze klachtenregeling is gebaseerd op de Jeugdwet (per ingang van 1 januari 2015).

Artikel 1 Definities

1.1 Organisatie: TELL-US

1.2 Cliënt: degene aan wie door TELL-US hulp wordt verleend en/ of diens wettelijk vertegenwoordiger(s)

1.3 Gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit door TELL-US of door een voor TELL-US werkzaam persoon dat gevolgen heeft voor een cliënt.

1.4 Klacht: uiting van onvrede over TELL-US of een gedraging van een voor TELL-US werkzaam persoon.

1.5 Klager: de cliënt, diens ouder (met of zonder gezag), voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de cliënt uitoefent of een pleegouder die onvrede wenst te uiten over een gedraging van TELL-US of een voor TELL-US werkzaam persoon.

1.6 Klachtencommissie: de onafhankelijke klachtencommissie die is belast met de behandeling van bij hen ingediende klachten, zoals bedoeld in artikel 4.2.1 en 6.5.1 van de Jeugdwet

1.7 Klachtencommissie: diegenen die namens directeur J. Mulder belast is met de verantwoordelijkheid voor de afhandeling van klachten.

1.8 Bemiddeling: een gesprek tussen een daartoe namens de organisatie/ klachtencommissie aangewezen persoon en de klager, om te bezien of het verschil van mening (waar de klacht overgaat) kan worden opgelost.

KLACHTREGELING TELL-US

Artikel 2 Toepassingsgebied

2.1 Iedere klager heeft het recht een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

2.2 Anonieme klachten worden niet behandeld.

2.3 Klachten dienen in eerste instantie besproken te worden met de medewerker waar de klacht over gaat, indien dat niet mogelijk is, dan wordt de klacht met de leidinggevende of directie TELL-US besproken. Is dat ook niet mogelijk dan kan de klacht ingediend worden bij de klachtencommissie.

Artikel 3 De klachtencommissie

3.1 Samenstelling a. TELL-US benoemt een klachtencommissie die bestaat uit ten minste 3 vaste leden waaronder een jurist en een gekwalificeerde gedragswetenschapper. De leden van de klachtencommissie zijn niet voor of bij TELL-US werkzaam. b. De klachtencommissie kent voorts de mogelijkheid om ingevolge van deze klachtenregeling een psychiater uit te nodigen. c. Bij elke klacht beraden de leden zich op hun onafhankelijkheid. d. Wanneer een lid zich onvoldoende onafhankelijk acht in relatie tot de klacht of klager dan treedt dit lid voor de duur van de behandeling van de klacht terug. De overblijvende leden behandelen de klacht verder rekening houdend met de voorschriften omtrent de samenstelling van de klachtencommissie.

3.2 Benoeming en ontslag a. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van 4 jaar. Zij zijn eenmaal herbenoembaar. b. Zij worden benoemd, geschorst en ontslagen door de directie TELL-US. De leden kunnen slechts van hun functie ontheven worden wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd. c. De leden van de klachtencommissie kunnen op enig moment tijdens hun benoemingsperiode zelf terugtreden. Zij stellen TELL-US hiervan schriftelijk op de hoogte.

3.3 Bevoegdheden van de klachtencommissie De klachtencommissie is bevoegd alle plaatsen binnen TELL-US te betreden en informatie in te winnen, zoals het horen van getuigen en inzage in alle stukken, voor zover relevant voor het behandelen van de klacht en met inachtneming van het privacyreglement en andere hiervoor geldende wettelijke regels.

3.4 Geheimhoudingsplicht De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen uit hoofde van hun functie bekend is geworden.

Artikel 4 In behandeling nemen van klachten

4.1 Een klacht wordt schriftelijk of per e-mail ingediend bij de klachtencommissie. Aangegeven moet worden op welke gedraging de klacht betrekking heeft. Indien de klager dit wenst kan deze zich laten bijstaan in de klachtenprocedure.

4.2 De klacht wordt uiterlijk binnen zes maanden na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de gedraging ingediend. Een na afloop van deze termijn ingediende klacht is naar het oordeel van de klachtencommissie niettemin ontvankelijk, indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd.

4.3 De klachtencommissie brengt direct de verantwoordelijk leidinggevende en, indien van toepassing, degene over wie is geklaagd alsmede de directeur van TELL-US schriftelijk op de hoogte van de ingediende klacht.

4.4 Binnen 7 werkdagen bevestigt de klachtencommissie de klager schriftelijk de ontvangst van de klacht. Daarbij wordt aangegeven of de klachtencommissie de klacht al dan niet ontvankelijk acht. De klager wordt geïnformeerd over het verloop van de procedure.

Artikel 5 Bemiddeling

5.1 Voordat de klachtencommissie tot klachtbehandeling over gaat, vraagt zij de klager of de klacht voor bemiddeling in aanmerking komt. Het doel van de bemiddeling is om te komen tot het oplossen van het verschil van mening dat aan de klacht ten grondslag ligt.

5.2 Na de afronding van de bemiddeling zendt de bemiddelaar een kort schriftelijk verslag over het verloop en de uitkomst van de bemiddeling naar de klachtencommissie.

5.3 De klachtencommissie sluit de klachtbehandeling af, indien uit het verslag blijkt dat de klager geen voortzetting van de klacht wenst.

5.4 Blijkt uit het verslag van de bemiddelaar dat de klager na de bemiddeling klachtbehandeling wenst, dan zet de klachtencommissie de klachtbehandeling voort.

Artikel 6 Klachtenbehandeling

6.1 Indien de klacht ontvankelijk is en een bemiddeling niet haalbaar is c.q. niet slaagt, heeft TELL-US de gelegenheid schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Een afschrift hiervan wordt gezonden naar de klager.

6.2 De klachtencommissie spreekt geen oordeel uit zonder beiden te hebben gehoord, in beginsel in elkaars aanwezigheid. De klager en, voor zover van toepassing, degene over wie is geklaagd kunnen zich bij de klachtbehandeling laten bijstaan.

6.3 De klachtencommissie kan voor de beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen en getuigen en deskundigen horen.

6.4 De klachtencommissie stelt de klager, de verantwoordelijk leidinggevende en, indien van toepassing, degene over wie is geklaagd alsmede directie TELL-US binnen zes weken nadat de klager zich tot de klachtencommissie heeft gewend (de periode van opschorting wegens bemiddeling niet meegerekend), schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van een aanbeveling.

6.5 Indien het de klachtencommissie niet mogelijk is haar oordeel over de klacht uit te brengen binnen de in het vorige lid genoemde termijn, doet zij daarvan binnen die termijn schriftelijk met redenen omkleed mededeling aan de klager, de verantwoordelijk leidinggevende en, indien van toepassing, degene over wie is geklaagd alsmede directie TELL-US onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel zal uitbrengen.

6.6 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat een bepaald besluit (tijdelijk) ongedaan gemaakt moet worden, of een voorlopige andere maatregel moet worden genomen, brengt ze een

schriftelijke aanbeveling uit aan de TELL-US. Directie TELL-US neemt binnen 7 werkdagen een gemotiveerde beslissing overeenkomstig het bepaalde in artikel 7.

Artikel 7 De klachtafhandeling

7.1 Na de verantwoordelijk leidinggevende de gelegenheid tot advies te hebben gegeven, deelt TELL-US de klager, degene over wie is geklaagd en de klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk en met redenen omkleed mee of hij het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt. Daarbij geeft TELL-US aan of er naar aanleiding van dat oordeel maatregelen worden genomen en zo ja, welke.

7.2 Indien het voor TELL-US niet mogelijk is, zijn mededeling binnen de in het vorig lid genoemde termijn uit te brengen, doet hij daarvan met redenen omkleed mededeling aan klager, de verantwoordelijk leidinggevende en, indien van toepassing, degene over wie is geklaagd alsmede de klachtencommissie. Daarbij vermeldt TELL-US de termijn waarbinnen hij zijn mededeling zal uitbrengen, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier weken is.

Artikel 8 Niet (verder) be-/afhandelen van een klacht

8.1 Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij wordt ingetrokken of wanneer zij is weggenomen door bemiddeling.

8.2 De klachtencommissie is bevoegd een klacht niet (verder) te behandelen c.q. af te handelen indien: a. een klager niet klachtbevoegd is volgens artikel 1.5 van de klachtenregeling; b. een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is; c. een gelijke klacht van dezelfde klager reeds is behandeld, tenzij er sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden, dit ter beoordeling van de (voorzitter van de) klachtencommissie.

8.3 Indien een klacht niet ontvankelijk is, wordt dit door de klachtencommissie schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager medegedeeld.

Artikel 9 Verslaglegging

9.1 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een verslag wordt opgesteld.

9.2 Het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden geanonimiseerd aangegeven. Dit verslag wordt voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar gezonden aan directie TELL-US.