

Klachtenregeling klanten Malkander

1. INLEIDING

Malkander wil de kwaliteit van haar dienstverlening bewaken en verbeteren. Klachten zien we als informatie van klanten over mogelijk zwakke plekken in de dienstverlening. Deze informatie willen we gebruiken voor het verbeteren van de kwaliteit. Klagen is een recht van onze klanten. Dat betekent dat op websites en relevante folders staat vermeld dat Malkander een klachtenregeling heeft en waar de klant een klacht kan indienen.

2. TOEPASSINGSGEBIED

Deze Klachtenregeling is van toepassing op klachten over het handelen of nalaten daarvan door alle medewerkers van Malkander. Wanneer genoemde niet langer in dienst is bij Malkander, kan over diegene geen klacht worden ingediend.

Deze klachtenregeling is niet van toepassing op een klacht:

1. Waarvoor specifieke externe klachtenprocedures zijn bepaald. In zo'n geval dient de klacht te worden afgehandeld conform de betreffende klachtenprocedure.
2. Over een medewerker werkzaam in een team maar in dienst bij een andere moederorganisatie. In zo'n geval dient de klacht te worden afgehandeld conform klachtenprocedures van de betreffende moederorganisaties.
3. Welke een strafrechtelijke vervolging beoogt.
4. Welke smartengeld of een andere geldvordering beoogt. Smartengeld is een tegemoetkoming in geld voor geleden immateriële schade (leed, gederfde levensvreugde) die iemand heeft ondervonden en is dus een vorm van schadevergoeding.
5. Anonieme klachten, bijvoorbeeld gemeld op een klanttevredenheidsonderzoek. Deze kunnen niet behandeld worden als klacht, maar zijn wel signalen voor eventuele kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.

3. DOEL VAN DE KLACHTENREGELING

Het doel van de klachtenregeling is driedelig:

1. Ervoor zorgen dat er een eenduidige, snelle en inzichtelijke werkwijze is m.b.t. de afhandeling van klachten.
2. Inzicht bieden in de omvang en aard van de klachten van klanten ten behoeve van verbetering van de dienstverlening.
3. Voldoen aan de eisen van opdrachtgevers/financiers ten aanzien van het hebben van een klachtenregeling voor klanten.

4. BEGRIPSOMSCHRIJVING

1. *Bemiddeling*: een gesprek tussen leidinggevende en de klager, en zo nodig degene op wie de klacht gericht is, om te bezien of het verschil van mening dat ten grondslag ligt aan de klacht, opgelost kan worden.
2. *Medewerker*: een persoon werkzaam bij, in dienst van of verbonden aan Malkander of die onder verantwoordelijkheid van Malkander werkzaamheden verricht. Het gaat om werknemers, gedetacheerden, ingehuurde krachten (bv ZZP'ers), vrijwilligers en stagiaires.

Onderwerp	Opstellers	Autorisatie	Datum vastgesteld	Herijken	Pagina
Klachtenregeling klanten Malkander	D. Bor	M. Eillebrecht	16 maart 2020	Mei 2022	1

3. *Onvrede*: een uiting van ongenoegen dat vooraf gaat aan een klacht of niet leidt tot een klacht. De onvrede kan betrekking hebben op handelingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klager.
4. *Klacht*: we maken een onderscheid tussen onvrede en een klacht. Een klacht is pas een klacht als de met een medewerker besproken onvrede niet leidt tot een bevredigende oplossing voor de klager en hij ervoor kiest in gesprek te gaan met de teamcoach.
5. *Klant*: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten aangeboden onder verantwoordelijkheid van Malkander. Daarnaast meerdere personen die als eenheid gebruik maken van een dienst van Malkander. Onder klant dient ook te worden verstaan de klant die als deelnemer wordt aangeduid.
6. *Klager*: een (groep) klant(en) of diens vertegenwoordiging, die gebruik maken van de diensten van Malkander dan wel te kennen hebben gegeven gebruik te willen maken van deze diensten, dan wel in relatie staand tot Malkander, die een klacht kenbaar maken. Vertegenwoordiging kan zijn een wettelijke vertegenwoordiger, nabestaanden of personen die door de klager schriftelijk zijn gemachtigd (bijvoorbeeld een mantelzorger).
7. *Klachtencommissie*: Malkander is aangesloten bij de klachtencommissie OKC van Zorgbelang.
8. *Kwaliteitsfunctionaris*: een of meerdere personen met (op basis van onderlinge taakverdeling) taken in het kader van het kwaliteitsmanagementsysteem van Malkander.
9. *Leidinggevende*: De leidinggevende van de betreffende medewerker. Voor vrijwilligers is dat de betreffende coördinator en voor stagiairs de stagebegeleider.
10. *Organisatie*: Stichting Malkander dan wel een andere aangesloten organisatie.
11. *Secretaris Klachten*: HRmedewerker die intern voor Malkander de klachtenregistratie bijhoudt en tevens contactpersoon is voor de onafhankelijke Klachtencommissie.

5. UITGANGSPUNTEN

1. Malkander vindt het van belang dat klanten hun onvrede moeten kunnen uiten op een zo laagdrempelig mogelijke manier. Dat betekent dat onvrede mondeling besproken moet kunnen worden met degene die het betreft. We zoeken zo lang als redelijkerwijs mogelijk naar een oplossing binnen de organisatie met zo weinig mogelijk procedure-eisen.
2. Medewerkers gaan serieus in op onvrede van klanten en zoeken samen met de klant naar oplossingen.
3. Elke klager kan zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar aan te wijzen meerderjarig persoon.
4. Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
5. De klager heeft er recht op dat zijn klacht gehoord wordt. Wij gaan echter niet uit van het principe “de klant heeft altijd gelijk”. Degene die de klacht behandelt, bekijkt beide kanten van het verhaal.
6. We streven naar een zo kort mogelijke doorlooptijd van de afhandeling van de klacht. De klager wordt binnen vier weken geïnformeerd dat de klacht is ontvangen en in behandeling wordt genomen.
7. Klachten worden drie tot zes maanden afgehandeld, afhankelijk van de aard van de klacht. Mocht de termijn van afhandeling langer nodig zijn dan wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. Hierbij een indicatie gegeven van de verwachte datum van afhandeling
8. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Dan vervalt de klacht. De klager dient dit door te geven aan de betrokken leidinggevende of aan secretaris klachten. Bij mondeling

Onderwerp	Opstellers	Autorisatie	Datum vastgesteld	Herijken	Pagina
Klachtenregeling klanten Malkander	D. Bor	M. Eillebrecht	16 maart 2020	Mei 2022	2

doorgeven, stuurt de betrokken leidinggevende of de secretaris klachten hiervan een schriftelijke bevestiging aan de klager.

9. Het recht tot het indienen van een klacht vervalt zes maanden nadat de klager kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van de gebeurtenis of de omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft. Tenzij het om een klacht gaat die gaat over seksuele intimidatie: hiervoor geldt een termijn van 2 jaar.
10. Informatie uit verschillende (onder meer cliëntregistratie- en office-)systemen kan geraadpleegd worden in de behandeling van onvrede of in een (interne of externe) klachtafhandeling.

6. BEHANDELING ONVREDE

A: DE KLAGER UIT ZIJN ONVREDE RECHTSTREEKS TEGEN EEN MEDEWERKER

1. De medewerker gaat in gesprek met de klager over zijn onvrede en probeert te komen tot een oplossing. Adequaat handelen door te luisteren, ingaan op wat de klager inhoudelijk aangeeft, en een open gesprek aangaan waarbij de klager zich met respect behandeld voelt, biedt meestal de mogelijkheid om tot goede oplossingen te komen.
 - a. Als de onvrede geuit wordt aan een vrijwilliger of stagiair dan neemt deze contact met zijn coördinator of begeleider, die vervolgens de onvrede met de klager bespreekt (liefst in aanwezigheid van de betreffende vrijwilliger of stagiair).
 - b. Als de geuite onvrede aan een medewerker een andere medewerker betreft, dan wordt de klager erop gewezen dat we het principe hanteren dat de onvrede besproken wordt met de betreffende medewerker. Indien nodig wordt aangeboden de betreffende medewerker te vragen contact op te nemen met de klager.
2. Onvrede die wordt opgelost in het direct contact tussen klager en medewerker, wordt niet als klacht aangemerkt en ook niet als zodanig geregistreerd. Is de onvrede schriftelijk geuit (mail of brief), dan zorgt de medewerker dat de uitkomst van het gesprek (ook) schriftelijk naar de klager wordt gecommuniceerd.
3. Indien de klager aangeeft dat er voor hem geen bevredigende oplossing is, dan wijst de medewerker de klager op de mogelijkheid van een gesprek samen met de leidinggevende. Maakt de klager hier gebruik van dan is dit de start van de interne klachtafhandeling

B: DE KLAGER UIT ZIJN ONVREDE VIA DE ALGEMENE TOEGANG TOT DE ORGANISATIE

De klager wordt doorverbonden of de mail, brief of contactformulier wordt doorgestuurd naar de betreffende medewerker. Is de medewerker afwezig, dan beoordeelt degene die de telefoon, mail of brief aanneemt de urgentie en stuurt het zo nodig door naar de leidinggevende. Bij het bepalen van de urgentie kan advies ingewonnen worden bij de secretaris Klachten. Vervolgens gaat in gang wat onder A beschreven staat.

C: DE KLAGER UIT ZIJN ONVREDE RECHTSTREEKS BIJ DE LEIDINGGEVENDE

Uitgangpunt is dat de onvrede van de klant eerst met de betreffende medewerker wordt besproken. Er kunnen echter situaties zijn dat de klager direct contact heeft met de leidinggevende. In dit geval bespreekt de leidinggevende de inhoud van de onvrede met de klager, en bespreekt de wens van de klager ten aanzien van het vervolg.

1. Indien dit vervolg een gesprek met de medewerker is om zijn onvrede te bespreken, dan is van toepassing wat onder A vermeld staat.

Onderwerp	Opstellers	Autorisatie	Datum vastgesteld	Herijken	Pagina
Klachtenregeling klanten Malkander	D. Bor	M. Eillebrecht	16 maart 2020	Mei 2022	3

2. Is het vervolg meteen een gesprek met leidinggevende (en eventueel ook de betreffende medewerker), bijvoorbeeld gezien de ernst van de onvrede, dan is van toepassing wat onder 'Bemiddeling door leidinggevende' (zie onder 7) vermeld staat.
3. Wil de klager meteen een klacht indienen bij de Klachtencommissie dat wijst de leidinggevende hem op de betreffende procedure (zie onder 8). De Klachtencommissie zal altijd kijken wat de klager al heeft ondernomen om tot een oplossing te komen.

7. INTERNE KLACHTAFHANDELING

Indien het gesprek met de medewerker (zie onder 6) voor de klager niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid dan kan hij zijn onvrede als klacht voorleggen aan de leidinggevende. Dit kan hij doen door:

1. dit aan te geven aan de medewerker met wie hij zijn onvrede besproken heeft. In dit geval informeert de medewerker de leidinggevende die dan contact opneemt met de klager.
2. contact op te nemen met de organisatie via de algemene toegang tot de organisatie (via mail, telefoon, brief). De klager wordt doorverbonden of de mail/brief wordt doorgestuurd naar de secretaris Klachten. Deze informeert de betreffende medewerker en de leidinggevende over de klacht. De leidinggevende neemt contact op met de klager. Hiermee is de interne klachtafhandeling in gang gezet.

De leidinggevende is bevoegd tot het opvragen/inzien van relevante documenten bij zowel klager als medewerker voor een adequate klachtafhandeling. Zowel klager als medewerker dienen inzage te kunnen krijgen in documenten die door de andere partij aangedragen worden – indien dit niet het geval is, kunnen betreffende documenten geen rol hebben in de uiteindelijke oordeelsvorming.

BEMIDDELING DOOR LEIDINGGEVENDE

We hanteren het uitgangspunt dat bij het gesprek van klager en leidinggevende ook de betreffende medewerker aanwezig is. Er kunnen echter situaties zijn waarin dit ongewenst is, bijvoorbeeld omdat de klager zich onvoldoende vrij voelt de situatie met de medewerker te bespreken. In dit geval bespreekt de leidinggevende deze situatie zowel met de medewerker als de klager hoe hij hier mee wil omgaan. Na afloop van het bemiddelingsgesprek zorgt de medewerker en/of leidinggevende dat afspraken duidelijk worden vastgelegd en dat de secretaris Klachten geïnformeerd wordt ten behoeve van het bijhouden van het Overzicht klachtenregistratie.

Indien bemiddeling door de leidinggevende voor de klager niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing, dan wijst de leidinggevende de klager op de mogelijkheid zijn klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie.

8. EXTERNE KLACHTAFHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Dit is van toepassing indien de interne afhandeling (zie onder 7) niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid voor de klager en deze zijn klacht wenst voor te leggen aan de Klachtencommissie.

Klachten voorgelegd aan de Klachtencommissie worden afgehandeld conform de Klachtenregeling Onafhankelijke Klachtencommissie. Uitspraken van de externe klachtencommissie zijn bindend.

Het bestaan van de Klachtencommissie en waarvoor deze is, wordt bekend gemaakt via de website van Malkander. Voor informatie met betrekking tot deze klachtencommissie ook zie punt 11 Verwijzing.

Onderwerp	Opstellers	Autorisatie	Datum vastgesteld	Herijken	Pagina
Klachtenregeling klanten Malkander	D. Bor	M. Eillebrecht	16 maart 2020	Mei 2022	4

9. REGISTRATIE EN ANALYSE KLACHTEN EN VERBETERMAATREGELEN

1. De documenten ten behoeve van de interne en externe klachtafhandeling (minimaal het betreffende klachtenformulier en bijbehorende correspondentie) wordt door de leidinggevende respectievelijk de voorzitter Klachtencommissie aan de secretaris Klachten ter beschikking gesteld, die deze archiveert met een termijn van maximaal 3 jaar. **(PUNT 7h)**
2. De registratie van openstaande en afgehandelde klachten vindt centraal plaats, bij de secretaris klachten.
3. De secretaris Klachten levert op verzoek van de directie overzichten aan van het aantal en de aard van de klachten. Minimaal eens per jaar wordt het overzicht klachten geanalyseerd.
4. De leidinggevendenden zijn verantwoordelijk voor het (laten) vaststellen en implementeren van verbetermaatregelen naar aanleiding van klachten over onder hun verantwoordelijkheid vallende medewerkers en/of diensten. De bestuurder van Malkander is verantwoordelijk voor (laten) vaststellen en implementeren van klachten over team- of afdeling overstijgende zaken.
5. Over het aantal, aard en inhoud van de klachten kan geanonimiseerd gecommuniceerd worden in bijvoorbeeld jaarverslagen.
6. Over de behandeling van klachten kan overleg plaatsvinden met opdrachtgevers vanuit het oogpunt van kwaliteitsverbetering en juridische kaders zoals de (verordeningen bij de) Jeugdwet en WMO.

10. PRIVACY

Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht.

11. VERWIJZING

Het mailadres en het telefoonnummer van de OKC plus de klachtenprocedure extern is via de secretaris klachten (HR Malkander) te krijgen. HR@malkander-edo.nl of 0318 – 208 018.

Bijlage:

Het contactformulier klanten (sturen naar de secretaris klachten- HR@malkander-edo.nl)

Onderwerp	Opstellers	Autorisatie	Datum vastgesteld	Herijken	Pagina
Klachtenregeling klanten Malkander	D. Bor	M. Eillebrecht	16 maart 2020	Mei 2022	5