



Geweld stopt
niet vanzelf.

IJsselland

ADVIES- EN MELDPUNT
HUISELIJK GEWELD EN
KINDERMISHANDELING

Protocol klachtafhandeling



Geweld stopt
niet vanzelf.

IJsselland

ADVIES- EN MELDPUNT
HUISELIJK GEWELD EN
KINDERMISHANDELING

Voorwoord

Veilig Thuis IJsselland (hierna te noemen VTIJ) is er voor advies en ondersteuning en het melden van huiselijk geweld en kindermishandeling. VTIJ werkt in opdracht van de gemeenten Dalfsen, Deventer, Hardenberg, Kampen, Olst-Wijhe, Ommen, Raalte, Staphorst, Steenwijkerland, Zwartewaterland en Zwolle.

Het werk van VTIJ is ingrijpend. Medewerkers van VTIJ doen hun uiterste best om iedereen zo goed mogelijk voor advies en meldingen bij te staan. Maatregelen hebben impact op het hele gezinssysteem en er kunnen situaties voordoen waarin de betrokkenen niet tevreden zijn. Daarom hanteert VTIJ een protocol klachtafhandeling. VTIJ vindt een zorgvuldige en respectvolle klachtafhandeling belangrijk. VTIJ streeft er daarom naar om signalen van onvrede en klachten zo snel en dichtbij mogelijk op te lossen. Dit betekent dat er een gesprek plaatsvindt tussen cliënt en de betrokken medewerker en/of leidinggevende om te kijken of er tot een oplossing gekomen kan worden.

Naast 'genoegdoening' van de klager is het belangrijk voor VTIJ om als organisatie te leren van klachten en het voorkomen van onzorgvuldigheden in de toekomst. Hierbij past een periodieke reflectie op eigen handelen in de vorm van een klachtanalyse. Klachten worden geregistreerd en er worden maatregelen genomen om herhaling te voorkomen. Op deze wijze hoopt VTIJ dat een klacht resulteert in een kwalitatief goede dienstverlening. Wij vertrouwen er op dat deze regeling voldoet aan het zeker stellen van de rechten en de positie van onze cliënten.



Geweld stopt
niet vanzelf.

IJsselland

ADVIES- EN MELDPUNT
HUISELIJK GEWELD EN
KINDERMISHANDELING

1. Wettelijke grondslag

Dit protocol heeft betrekking op de behandeling van klachten in overeenstemming met de bepalingen van de artikelen 4.2.6 tot en met 4.2.11 in de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO).

2. Wat is een klacht

Een klacht is een uiting van onvrede over het gedrag van een persoon (medewerker van VTIJ) of van VTIJ in het algemeen. Het betreft het handelen van de medewerker of juist het nalaten van handelen of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt van VTIJ.

3. Wie is de klager

De klager is degene (of diens wettelijk vertegenwoordiger) die rechtstreeks in zijn of haar belang is getroffen. Klachten van medewerkers over hun werkgever andere medewerkers of klachten van ketenpartners en/of professionals vallen niet onder deze regeling. Klachten van de cliënt/klager over de manager van VTIJ worden direct ter bemiddeling voorgelegd aan de directeur bestuurder. Klachten over de directeur bestuurder worden direct voorgelegd aan de externe klachtencommissie.

4. De procedure bij VTIJ

VTIJ maakt in haar klachtafhandeling een onderscheid tussen de interne procedure bij VTIJ zelf en de onafhankelijke externe procedure die verder regionaal is vorm gegeven. Beide procedures zijn afzonderlijk beschreven maar wel op elkaar afgestemd.

5. Direct contact of een bemiddelingsgesprek

VTIJ spant zich in om klachten via de interne procedure naar tevredenheid af te handelen. In principe gaat de uitvoerend medewerker eerst altijd zelf in gesprek met de klager om in een direct contact de onvrede te bespreken en te zoeken naar passende oplossingen. Er kunnen zwaarwegende argumenten zijn (zowel van de klager als van de beklagde) om hiervan af te zien en direct over te gaan tot het aanbod van een bemiddelingsgesprek. De klachtenfunctionaris neemt dan contact op met de klager. De klachtenfunctionaris zal de klager na dit gesprek laten weten op welke wijze de klacht zal worden afgehandeld. Gedurende het proces van afhandeling van de klacht is de Klachtenfunctionaris op procesniveau aanspreekbaar voor zowel de intern als extern betrokkenen.

6. Termijn van indienen:

Tot 1 jaar nadat het gedrag of het besluit waarover geklaagd wordt, heeft plaats gevonden, kan de klacht worden ingediend. De klacht wordt geacht te zijn ingediend op de dag waarop het klachtenformulier is ontvangen.

7. Wijze van indiening:

De klacht die intern bij VTIJ wordt besproken wordt altijd schriftelijk of per mail ingediend.

De klacht dient opgesteld te zijn in het Nederlands en minimaal de volgende gegevens te bevatten:

- Naam en adres van de klager
- Naam van de medewerker(s) tegen wie de klacht gericht is
- Een beschrijving van het gedrag of besluit waarover geklaagd wordt



Geweld stopt
niet vanzelf.

IJsselland

ADVIES- EN MELDPUNT
HUISELIJK GEWELD EN
KINDERMISHANDELING

- Het tijdstip en de plaats waar het gedrag waarover geklaagd wordt heeft plaats gevonden.
- De klachtbrief en/of mail dient ondertekend te zijn door de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Klachten die onvoldoende informatie bevatten om de klacht in behandeling te nemen, worden door de klachtenfunctionaris teruggestuurd naar de klager met het verzoek om aanvullende informatie te geven. Een ingediende klacht kan worden ingetrokken. Dit dient per brief of email te worden bevestigd.

8. Ondersteuning door een vertrouwenspersoon

De klager kan zich laten bijstaan door een derde in wie klager vertrouwen heeft: een familielid, vriend, advocaat of hulpverlener. Maar de vertrouwenspersoon kan niet uit naam van de klager optreden en mag niets doen zonder toestemming van de klager. De klager kan beroep doen op ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon van het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Zie de website www.akj.nl voor meer informatie

9. Het bemiddelingsgesprek:

Het bemiddelingsgesprek wordt gevoerd in aanwezigheid van minimaal de manager, de klager, de betrokken medewerker en een notulist. Indien gewenst kan er een vertrouwenspersoon aanwezig zijn en kan er gebruik gemaakt worden van de mogelijkheid voor (telefonische) tolkenondersteuning. De klager wordt uitgenodigd voor een gesprek met de persoon tegen wie de klacht is gericht. De klager ontvangt de uitkomst van het gesprek schriftelijk. Indien het bemiddelingsgesprek niet leidt tot een bevredigende oplossing kan de klager zich met zijn klacht richten tot de klachtencommissie. Eventuele stukken en/of eindbesluiten worden per post of via beveiligde mail toegestuurd.

10. De externe klachtencommissie

VTIJ is aangesloten bij de regionale (onafhankelijke) externe klachtencommissie.

De klager heeft het recht om, zonder gebruik te maken van de interne procedure bij VTIJ, direct een klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.

De procedure van de externe commissie is afzonderlijk beschreven en terug te vinden op de website van VTIJ.

11. Schorsende werking;

Het indienen van een klacht heeft geen schorsende werking op de besluiten waarover geklaagd wordt. Slechts de directeur bestuurder kan, indien er zwaarwegende redenen zijn, anders bepalen.

12. Registratie van klachten:

VTIJ registreert de afhandeling van haar interne en externe klachten in haar eigen registratie systeem. In dit registratiesysteem worden in ieder geval de volgende gegevens geregistreerd:

- Het aantal unieke klachten
- Het aantal intern afgehandelde klachten
- Het aantal klachten wat door de externe klachtencommissie is afgehandeld en



Geweld stopt
niet vanzelf.

IJsselland

ADVIES- EN MELDPUNT
HUISELIJK GEWELD EN
KINDERMISHANDELING

het bijbehorende oordeel.

- De aard van de klachten
- De getroffen maatregelen door VTIJ

Registratie vindt plaats over 1 kalenderjaar, deze wordt jaarlijks besproken binnen VTIJ in een kwaliteitsoverleg. Waar nodig worden verbeteringen of aanpassingen in het werkproces van VTIJ doorgevoerd.

13. Informatievoorziening

De cliënten van VTIJ ontvangen bij het eerste contact met VTIJ een folder waarin de informatie is opgenomen over de klachtenprocedure van VTIJ. Voor meer gedetailleerde informatie wordt er verwezen naar de website.

Daarin is opgenomen:

- Clientinformatie en contactgegevens voor de afhandeling van het interne klacht traject bij VTIJ
- De informatie en contactgegevens voor de externe procedure