



KLACHTENREGELING CLIENTEN VERSA WELZIJN

Voor u ligt de Klachtenregeling voor cliënten van Versa Welzijn. Met deze regeling kunt u uw klacht aan de orde stellen en een zorgvuldige procedure volgen om de klacht op te lossen.

Deze regeling treedt in werking op 1 december 2020. De oude klachtenregeling komt dan te vervallen.

I Voor wie en waarvoor is deze regeling bestemd

De regeling staat open voor alle gebruikers van diensten van Versa Welzijn. Dit zijn onder meer deelnemers van een activiteit of cursus, gebruikers van een wijk- of jongerencentrum, inwoners die gebruik maken van individuele of groepsgerichte ondersteuning en organisaties die gebruik maken van onze dienstverlening of hun wettelijk vertegenwoordigers. In deze regeling gebruiken we voor al deze gebruikers het woord '**cliënt**'.

U kunt alleen een klacht indienen over gedrag of een gebeurtenis die u zelf aangaat.

De klacht kan gaan over de kwaliteit van de dienstverlening en kan betrekking hebben op de wijze waarop u bent benaderd of behandeld, door een beroepskracht of vrijwilliger van Versa Welzijn.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Wel kan iemand die anoniem wenst te blijven, informatie en advies vragen bij de **vertrouwenspersoon**.

De regeling is niet bestemd voor klachten van onze vrijwilligers. Zij kunnen gebruik maken van de interne klachtenregeling voor medewerkers.

II Ondersteuning door vertrouwenspersoon

Wanneer u overweegt om een klacht in te dienen, kunt u zich laten adviseren en ondersteunen door de onafhankelijk vertrouwenspersoon van Versa Welzijn.

Wilt u hier meer over weten, raadpleeg dan de *Regeling vertrouwenspersoon cliënten* op onze website.

U bent natuurlijk niet verplicht gebruik te maken van deze dienst; U kunt ook zelf uw klacht kenbaar maken of kiezen voor een eigen vertrouwenspersoon.

III De klachtroute

Indien u ongewenst gedrag ervaart of niet tevreden bent over de dienstverlening door een beroepskracht of vrijwilliger, of als u last heeft van een bepaald besluit van de organisatie, kunt u dit eerst rechtstreeks met de betrokken beroepskracht of vrijwilliger **bespreken**. Er is altijd een beroepskracht verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het handelen van een vrijwilliger. Dit rechtstreeks bespreken is een belangrijke eerste stap in de procedure. Uw feedback wordt gewaardeerd, problemen worden serieus worden genomen en kunnen in overleg vaak worden opgelost voordat ze groter worden of zich herhalen. De aangesproken beroepskracht en/of vrijwilliger probeert in overleg met u tot een **bevredigende oplossing** te komen. Het kan zijn dat uw signaal wordt besproken met betrokken vrijwilligers of betrokken beroepskrachten - uiteraard in overleg met u.

Wanneer dit niet tot een bevredigende oplossing leidt voor u, of als u er geen vertrouwen in heeft dat de klacht op deze wijze kan worden opgelost, of als de klacht te ernstig is om eerst nog onderling te bespreken, dan kunt u een **schriftelijke klacht** indienen bij de directeur-bestuurder van Versa Welzijn. Dit leidt tot de interne behandeling van de klacht. Ook deze behandeling is erop gericht om in overleg met u en andere betrokkenen tot een oplossing te komen. Bij de interne behandeling wordt niet alleen rekening gehouden met uw belang en de privacy rechten, maar ook die van de eventuele beklagde.

Leidt deze route niet tot een oplossing, dan kunt u een klacht indienen bij de **externe Klachtencommissie**, de Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening Noord- en Zuid-Holland en Utrecht. Voor contactgegevens en procedure zie hieronder.

Bent u cliënt bij een zogenaamd maatwerktraject, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht te melden bij het regionaal meldpunt. Zie hieronder of de aan u uitgereikte informatiekaart.

Tot slot zijn er ook landelijke instanties waar een signaal kan worden neergelegd, of waar over een geschil kan worden geprocedeerd. Desgewenst kan de vertrouwenspersoon u adviseren bij de keuze voor een externe procedure.

IV De interne behandeling van een klacht

1. De klacht wordt per brief of per e-mail ingediend bij de directeur-bestuurder.
2. De directeur-bestuur kan het onderzoek en de behandeling van de klacht neerleggen bij de bestuurssecretaris of een andere medewerker.
3. De door de directeur-bestuurder aangewezen klachtbehandelaar neemt de klacht zo snel mogelijk in behandeling. Hij/zij informeert u en de eventuele beklagde eerst over het de wijze van behandeling en de verwachte tijdsduur van de procedure.

4. De behandeling gebeurt in principe informeel, tenzij u verzoekt om een formele reactie. In contact via telefoon of e-mail met u en met de eventuele beklagde of via een persoonlijk gesprek, probeert de klachtbehandelaar te komen tot een passende oplossing en tevens het herstel van het vertrouwen.
5. Als een oplossing wordt bereikt, legt de klachtbehandelaar dit vast in een brief of e-mail aan betrokkenen met een kopie aan de directeur-bestuurder. Indien er geen oplossing wordt bereikt, rapporteert de klachtbehandelaar zijn bevindingen met een advies aan de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder neemt hierna een beslissing die schriftelijk aan betrokkenen wordt gecommuniceerd.
6. De behandeling van de klacht geschiedt vertrouwelijk, dat wil zeggen: alleen u en de direct betrokken medewerker(s) worden geïnformeerd. Indien de directeur-bestuurder of de klachtbehandelaar van mening is dat meer medewerkers (bijvoorbeeld het team van de beklagde) moeten worden betrokken bij de klachtafhandeling, of geïnformeerd moet worden over de uitkomst, dan worden u en beklagde hier eerst over geïnformeerd.
Voor sommige klachten geldt, dat Versa Welzijn verplicht is hiervan melding te doen bij een externe instantie. Dit is onder andere het geval als u cliënt bent bij een zogenaamd maatwerktraject. Als dit voor u van toepassing is, wordt u hierover eerst geïnformeerd.
7. Indien u hier prijs op stelt, neemt de klachtbehandelaar twee maanden na besluitvorming in de klachtprocedure contact met u op om de procedure definitief af te sluiten. Indien er sprake was van een beklagde, wordt ook met hem/haar een persoonlijk gesprek gevoerd ter afsluiting.
8. De stukken en/of correspondentie van de klachtprocedure worden gearhiveerd op het directiesecretariaat en gedurende twee jaar bewaard t.b.v. een eventuele externe procedure.
9. Een klachtdossier waarbij een medewerker als beklagde betrokken is, is geen onderdeel van het personeelsdossier van die medewerker. Indien de directeur-bestuurder van mening is dat over de klacht toch iets in een personeelsdossier moet worden opgenomen, dan wordt de betreffende medewerker hier eerst over geïnformeerd.

Meer lezen:

- Gedragscode Versa Welzijn
- Privacyreglement Versa Welzijn
- Regeling Vertrouwenspersoon cliënten Versa Welzijn
- Regeling Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening Noord- en Zuid-Holland en Utrecht

Genoemde documenten kunt u vinden op de website van Versa Welzijn.

Contactgegevens:

| Instantie | Naam | Postadres | e-mail | telefoon |
|---|--|---|--|----------------------------|
| Versa Welzijn (klachtadres) | Mw. J. van den Hoek, directeur-bestuurder | Postbus 253, 1400 AG Bussum | info@versawelzijn.nl | 035-6231100 |
| Externe Vertrouwenspersoon | Mw. W. Schoegje, LVV gecertificeerd vertrouwenspersoon | Kantoor Rietzangerweg 34 1111 VL Diemen | wendy@ws- vertrouwenspersoon.nl | 06-52123253 |
| Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening Noord- en Zuid- Holland en Utrecht | Secretariaat | Krokusstraat 47 2015 AE Haarlem | klachtencommissie@d @kpnmail.nl | 06-21892058 |
| Regionaal Meldpunt (alleen van toepassing bij maatwerktrajecten!) | Klachtenmeldpunt Regio Gooi en Vecht | Antwoordnummer 569 1400 VB Bussum | | 035-6926202 035-6926444 |

Let op! Adressen en regelingen van externe organisaties kunnen na de vaststelling van dit document wijzigen.

*Kijk voor actuele info op onze website, of vraag deze op bij het directiesecretariaat van Versa Welzijn:
info@versawelzijn.nl / 035-6231100.*