



steunpunt vluchtelingen

Klachtenprocedure voor cliënten

Datum: 1 juli 2024

Inleiding

Het ASKV streeft ernaar om een open en transparante organisatie te zijn. Deze klachtenprocedure voor cliënten heeft als doel om een veilige en vertrouwelijke procedure te bieden voor cliënten. Het is onze intentie om elke klacht serieus te nemen en passende actie te ondernemen.

Als een cliënt een klacht heeft met betrekking tot ongewenst/grensoverschrijdend gedrag kan een melding gedaan worden bij het [meldpunt integriteit](#).

Begripsomschrijvingen

1. Cliënt: Een natuurlijk persoon die zorg¹ vraagt of aan wie zorg wordt verleend door de zorgaanbieder.
2. Zorgaanbieder: Stichting ASKV/Steunpunt Vluchtelingen (hierna ASKV), vertegenwoordigd door de directeur-bestuurder.
3. Instelling: locatie als organisatorische eenheid waar of van waaruit de zorgaanbieder zorg verleent of diensten aanbiedt.
4. Medewerker: persoon die, al dan niet in het kader van een dienstverband, werkzaamheden verricht voor of onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder.
5. Klacht: elke schriftelijke uiting van onvrede door een cliënt over een gedraging² jegens cliënt door de zorgaanbieder of voor de zorgaanbieder werkzame personen. Deze gedraging kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de zorg- en dienstverlening en op bejegening die door de cliënt als onjuist of onterecht wordt ervaren.
6. Klager: degene die een klacht heeft.
7. Vertegenwoordiger: de curator, bewindvoerder of degene die van tevoren schriftelijk door de cliënt is gemachtigd namens cliënt op te treden of andere naasten.
8. Aangeklaagde: degene tegen wie de klacht zich richt.
9. Interne klachtencommissie: diegenen die binnen de organisatie belast is/zijn met de opvang, bemiddeling, procesbegeleiding, voortgangsbewaking en afhandeling van klachten van cliënten.
10. Externe klachtencommissie: klachtencommissie Platform Opvanginstellingen Amsterdam (POA).

¹ Waar zorg staat vermeld wordt bedoeld: juridische-, maatschappelijke- en medische hulpverlening.

² Waar gedragingen staat vermeldt wordt bedoeld: enig handelen of nalaten, of enig besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.

Hoofdstuk 1. Doelstelling en procedure

Artikel 1 Interne procedure

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) dient een klacht eerst binnen de organisatie te worden ingediend en afgehandeld.

Artikel 2 Doelstelling

De klachtenregeling heeft tot doel:

- Het bieden van een procedure voor, bemiddeling bij en behandeling van klachten van cliënten;
- Het - op grond van ontvangen klachten - signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening;
- Het vertalen van deze tekortkomingen in maatregelen ter bevordering van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

Hoofdstuk 2. Klachtenopvang

Artikel 1 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt of zijn vertegenwoordiger kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- De medewerker over wie hij niet tevreden is;
- Diens leidinggevende;
- De naast hogere leidinggevende (directeur-bestuurder);

De cliënt kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan door een door hem aan te wijzen vertrouwenspersoon. Dit kan een medewerker of medecliënt van de organisatie zijn, een familielid of een andere naastbetrokkene. Deze kan desgewenst ook ondersteuning bieden bij het indienen van de klacht.

De cliënt kan te allen tijde nadere informatie over de procedure inwinnen bij de interne klachtencommissie.

Artikel 2 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.



steunpunt vluchtelingen

2. Medewerkers maken ontevreden cliënten attent op de klachtenregeling en de mogelijkheid van contact met de interne klachtencommissie.
3. Indien een cliënt de leidinggevende te kennen geeft dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of cliënt dit niet wenselijk vindt.
4. Indien een cliënt ontevreden is over een leidinggevende dan kan hij dit aangeven bij de betrokken directeur-bestuurder.

Artikel 3 De interne klachtencommissie

1. De interne klachtencommissie heeft ten minste de volgende taken:
 - Zij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - Zij adviseert degenen die aangeven een klacht te overwegen en wijst op de mogelijkheid van ondersteuning daarbij door een aan te wijzen vertrouwenspersoon;
 - Zij begeleidt klager en aangeklaagde bij het zo mogelijk bereiken van een oplossing.
2. In geval van bemiddeling beoordeelt de interne klachtencommissie naar eigen inzicht op welke wijze deze zal plaatsvinden; hierbij gelden de volgende uitgangspunten:
 - Zowel cliënt als medewerker/aangeklaagde stemmen in met de bemiddeling;
 - De bemiddeling is erop gericht de klacht op te lossen en de relatie tussen cliënt en medewerker/aangeklaagde te herstellen;
 - Zowel cliënt als medewerker/aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld hun zienswijze naar voren te brengen (gebeurt dit niet in elkaars aanwezigheid, dan stelt de interne klachtencommissie iedere partij op de hoogte van de zienswijze van de andere partij);
 - De privacy van betrokken personen wordt gewaarborgd.
3. De interne klachtencommissie vervult haar werkzaamheden onafhankelijk, onpartijdig, zelfstandig en onbevooroordeeld. De privacy van betrokken personen wordt gewaarborgd.
4. De interne klachtencommissie heeft, voor zover noodzakelijk voor de vervulling van haar taken, de volgende bevoegdheden:
 - Vrije toegang tot locaties, daarbij rekening houdend met de privacy en werkzaamheden van anderen;
 - Inzage in de cliëntgegevens, na verkregen toestemming van de betrokken cliënt.
5. De interne klachtencommissie richt zich bij het verrichten van haar werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
6. De interne klachtencommissie registreert de klachten die aan haar zijn gemeld, de werkzaamheden die naar aanleiding van de klachten zijn verricht en de resultaten daarvan.
7. Bij onvrede of een klacht over het functioneren van de interne klachtencommissie, verwijst de interne klachtencommissie naar de externe klachtencommissie (POA).



steunpunt vluchtelingen

Hoofdstuk 3 Klachtenafhandeling

Artikel 1 Het indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk, per brief of e-mail, worden ingediend bij de interne klachtencommissie, desgewenst met ondersteuning van een vertrouwenspersoon. Dit dient binnen 6 maanden na de gebeurtenis waarover wordt geklaagd, te gebeuren. Er wordt altijd hoor en wederhoor gepleegd.

De interne klachtencommissie bestaat uit het managementteam. De manager HV en projecten, Koen Reijnen, is het meldpunt voor de interne klachtencommissie. Het e-mailadres van de interne klachtencommissie is klachtencommissie@askv.nl. Het adres is: Interne klachtencommissie (vertrouwelijke informatie), p/a Chris Lebeastraat 4, 1062DC Amsterdam.

Artikel 2 Afhandeling van de klacht

1. De interne klachtencommissie ziet erop toe dat de klacht op een zorgvuldige, onpartijdige wijze wordt behandeld. Er wordt altijd hoor en wederhoor gepleegd.
2. De commissie bij wie de klacht is ingediend, zendt de klager binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst van de klacht, waarin hij tevens meldt of de klacht ontvankelijk is.
3. ASKV neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als het gaat om:
 - Een klacht over een gedraging van een persoon die niet voor ASKV werkzaam is;
 - Als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder; maakt de klager geen bezwaar dan zal ASKV de klacht doorsturen naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft;
 - Dezelfde klacht van dezelfde klager die reeds door ASKV is behandeld;
 - Dezelfde klacht van dezelfde klager is nog in behandeling;
 - Een intrekking van de klacht door klager. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk kenbaar te maken dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst;
 - De klacht meer dan 6 maanden na de gewraakte gebeurtenis is ingediend. Van de termijn kan bij uitzondering worden afgeweken;
 - De klacht kennelijk ongegrond is.
4. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen of de behandeling wordt gestaakt, dan wordt dit schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld aan de klager.
5. ASKV behandelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien ASKV voorziet dat voor een zorgvuldige behandeling van de klacht meer dan zes weken nodig is, wordt dit voor het verstrijken van de termijn schriftelijk en met redenen omkleed medegedeeld aan de klager. Tevens wordt gemeld binnen welke termijn de klacht dan zal worden afgehandeld. Deze termijn is in principe nooit langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht.
6. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een schrijven van ASKV waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid en wordt



steunpunt vluchtelingen

aangegeven of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja, welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

7. Bij de afhandeling van de klacht, kan de aangeklaagde zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Dit kan bijvoorbeeld een collega, leidinggevende of HR-adviseur zijn.

Artikel 3 Afhandeling van een klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt ASKV contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. ASKV spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht zal worden behandeld zodat dit leidt tot een gezamenlijke reactie van de gezamenlijke zorgaanbieders of een op elkaar afgestemde reactie van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Voorwaarde is dat klager vooraf schriftelijk heeft bericht dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.

Artikel 4 Externe klachtencommissie c.q. geschilleninstantie

Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De klager kan zijn klacht c.q. het geschil dan voorleggen aan:

- De POA-klachtencommissie;
- De Gemeentelijke Ombudsman.

Artikel 5 Archivering klachtendossier en bewaartermijn

1. ASKV bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een klachtendossier. Een dossier wordt maximaal 5 jaar bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 6 Geheimhouding

ASKV regelt dat eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.



steunpunt vluchtelingen

Artikel 7 Bekendmaking klachtenregeling

ASKV brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst dienstverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van ASKV te plaatsen.

Artikel 8 Evaluatie

1. ASKV evalueert deze klachtenregeling binnen 2 jaar na inwerkingtreding, of vaker indien gewenst of noodzakelijk.
2. ASKV betreft bij iedere evaluatie ten minste de personeelsvertegenwoordiging.

Artikel 9 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder in samenspraak met het MT.

Artikel 10 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het MT.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het MT ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de personeelsvertegenwoordiging.

Artikel 11 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2024.