

Klachtenregeling

Inleiding

Sien doet haar uiterste best om haar taken zo goed mogelijk, op een transparante en integere manier te vervullen.

Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken verlopen. Dat kan een aanleiding zijn om een klacht in te dienen. Sien neemt elke klacht serieus. Zij wil daarmee recht doen aan haar leden, haar medewerkers, haar vrijwilligers en alle anderen die direct en / of indirect betrokken zijn of waren bij Sien.

Met een laagdrempelige klachtenregeling willen we bereiken dat klachten op tijd en voldoende aandacht krijgen.

Ook wil Sien van elke klacht leren hoe zij haar taken – in het belang van de mens met een verstandelijke beperking - nog beter kan vervullen. Uitgangspunt bij deze klachtenregeling is dat lichte uitingen van onvrede in eerste instantie opgelost worden in de situatie waar ze ontstaan zijn. In de regio hebben de regiobesturen een verantwoordelijkheid hiervoor en landelijk het bureauhoofd. In een gesprek kan veel opgelost worden.

In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe een klacht bij Sien wordt ingediend en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

De Klachtenregeling van Sien wordt aangehaald als de Sien klachtenregeling.

1. Begrippen

Klacht: een op schrift gestelde uiting van ongenoegen.

Klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht kenbaar maakt met de bedoeling een oordeel over de gegrondheid daarvan te doen uitspreken.

Betrokkene: de persoon op wie de klacht betrekking heeft. De beklagde.

Bureauhoofd: het bureauhoofd van de vereniging Sien.

Regiobestuur: vrijwilligers die bestuurlijke taken vervullen in de regio.

Bestuur: het bestuur van de vereniging Sien.

Klachtenfunctionaris: de door het bestuur van Sien benoemde onafhankelijke persoon belast met de begeleiding van het proces van de onder de Sien Klachtenregeling ingediende klacht.

Klachtencommissie: de door het bestuur van Sien ingestelde onafhankelijke commissie belast met het onderzoek naar de gegrondheid van klachten betreffende Sien bij de uitoefening van haar statutaire taken. Een interne klachtencommissie voor interne klachten en een externe klachtencommissie voor externe klachten.

De geschillencommissie: de commissie die op verzoek van het bestuur van Sien onafhankelijk onderzoek doet naar de gegrondheid van klachten betreffende Sien bij de uitoefening van haar statutaire taken.

2. Wie kan er een klacht indienen?

2.1 De Sien Klachtenregeling staat open voor de (gewezen) leden van de vereniging, haar (gewezen) medewerkers, haar (gewezen) vrijwilligers en alle anderen die direct en / of indirect betrokken zijn of waren bij de vereniging Sien. Met het introduceren van een brede kring van klachtgerechtigden wordt niemand die direct of indirect betrokken is bij het handelen van onze vereniging het klachtrecht ontnomen. Als de klager/beklaagde daartoe niet zelf in staat is, kan namens hem/haar, zijn wettelijk vertegenwoordiger optreden.

2.2 De Sien Klachtenregeling staat open voor zowel natuurlijke- als rechtspersonen.

3. Hoe wordt de klacht gemeld?

3.1 Een klacht kan via de onderstaande adressen schriftelijk of per email worden geuit:

Sien
Randhoeve 221
3995 GA Houten

of

info@sien.nl

3.2 De klacht die anoniem, telefonisch en / of via social media wordt ingediend kan onder de Sien Klachtenregeling niet worden behandeld.

3.3 Voor grensoverschrijdend gedrag zoals pesten, discriminatie, seksuele intimidatie, vernieling,

agressie of machtsmisbruik bestaat de mogelijkheid contact op te nemen met de vertrouwenspersoon.

3.4 De klacht die gebaseerd is op omstandigheden en / of gebeurtenissen die meer dan twee jaar voor de datum waarop de klacht schriftelijk bij Sien gemeld is zouden hebben plaats gevonden is – met uitzondering van het gestelde in 3.5 - niet ontvankelijk.

3.5 De klacht die betrekking heeft op mogelijk grensoverschrijdend gedrag en / of op mogelijk strafbare feiten zoals seksueel misbruik, intimidatie, psychisch en/of fysiek geweld, discriminatie, of radicalisering die meer dan tien jaar voor de datum waarop de klacht schriftelijk bij Sien gemeld is hebben plaats gevonden, is niet ontvankelijk.

4. Registratie van de klacht

4.1 Elke klacht wordt geregistreerd. De klager ontvangt binnen twee weken na de indiening van klacht de bevestiging dat de klacht door Sien is ontvangen.

4.2 Van elke klacht wordt een dossier gevoerd.

4.3 Het gevoerde dossier wordt vijf jaar na de afsluiting van de klacht vernietigd.

5. Het bureauhoofd

5.1. Het bureauhoofd draagt zorg voor goede afhandeling van klachten. Hij/zij coördineert, informeert, bemiddelt, adviseert en verwijst.

5.2 De klacht die betrekking heeft op de klachtenfunctionaris, het bureauhoofd of op een (gewezen) lid van het bestuur van Sien, wordt – ongeacht of de klacht en / of de klager ontvankelijk is - onverwijld voorgelegd aan de Klachtencommissie.

5.3 De klacht die betrekking heeft op mogelijk strafbare feiten en / of op grensoverschrijdend gedrag wordt – ongeacht of de klacht en / of de klager ontvankelijk is - onverwijld voorgelegd aan de Klachtencommissie.

5.4 Op grond van de aard/complexiteit of de ernst van de klacht kan het bureauhoofd besluiten de klachtenfunctionaris inschakelen ter ondersteuning van het proces of de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie.

6. Behandeling van de klacht door het bureauhoofd

6.1 Het bureauhoofd zal proberen de klacht samen met de klager en de betrokkene, in goed overleg op te lossen. Dit moet binnen een termijn van vier weken na binnenkomst van de klacht gebeuren.

6.2 In het geval dat het gesprek met het bureauhoofd niet geleid heeft tot een door de klager en de betrokkene geaccepteerde oplossing, wordt in overleg met de klager, de klachtenfunctionaris ingeschakeld ter ondersteuning van het proces te komen tot een oplossing.

6.3 Het bureauhoofd sluit de behandeling van de klacht (voorlopig) af door het resultaat van het gesprek binnen twee weken schriftelijk mee te delen aan de klager en de betrokkene.

7. De klachtenfunctionaris

7.1 Het landelijk bestuur benoemt de onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris begeleidt een klacht in het proces, als dit met het bureauhoofd niet opgelost kan worden. De klachtenfunctionaris heeft geen inhoudelijk oordeel.

7.2 Per kwartaal rapporteert de klachtenfunctionaris aan de voorzitter van het bestuur – geanonimiseerd - over de aard, aantallen en afwikkeling van de in het voorgaande jaar begeleide klachten en geeft adviezen ter verbetering.

8. Begeleiding van de klacht door de klachtenfunctionaris

8.1 Binnen twee weken nadat het bureauhoofd de klager en de betrokkene schriftelijk heeft geïnformeerd over het feit dat de behandeling van de klacht door het bureauhoofd niet heeft geleid tot een door de klager en de betrokkene geaccepteerde oplossing, brengt het bureauhoofd de klacht ter kennis van de klachtenfunctionaris met toestemming van de klager.

8.2 De klachtenfunctionaris zal het proces begeleiden zodat het bureauhoofd de klacht samen met de klager en de betrokkene, alsnog in goed overleg oplossen. Dit moet binnen een termijn van vier weken na inschakelen van de klachtenfunctionaris gebeuren.

8.3 In het geval dat het gesprek met de klachtenfunctionaris niet geleid heeft tot een door de klager en de betrokkene geaccepteerde oplossing, kan de klager naar de Klachtencommissie.

9. De Klachtencommissie.

9.1 Het landelijk bestuur benoemt de leden van de onafhankelijk Klachtencommissie. Een interne Klachtencommissie voor interne klachten en een externe Klachtencommissie voor externe klachten.

9.2 De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie onafhankelijke leden.

9.3 De klachtenfunctionaris en de leden van de Klachtencommissie zijn gehouden vertrouwelijkheid te bewaren met betrekking tot hetgeen hen in die hoedanigheid bekend wordt.

9.4 Deze verplichting duurt voort na beëindiging van hun functioneren als klachtenfunctionaris en / of lid van de Klachtencommissie.

10. Behandeling van de klacht door de Klachtencommissie

10.1 Als het gesprek met het bureauhoofd, eventueel ondersteunt door de klachtenfunctionaris, niet heeft geleid tot een door de klager en de betrokkene geaccepteerde oplossing, kan de klager binnen vier weken naar de Klachtencommissie.

10.2 De voorzitter van de Klachtencommissie bepaalt een datum voor de mondelinge behandeling door de Klachtencommissie, waarbij de klager en de betrokkene worden gehoord.

10.3 Als betrokkene schriftelijk op de klacht heeft gereageerd ontvangt klager daarvan een afschrift, tijdig vóór de mondelinge behandeling.

10.4 Klager en betrokkene worden in de gelegenheid gesteld vóór de mondelinge behandeling kennis te nemen van de stukken die het dossier van de Klachtencommissie vormen.

10.5 Aan dit inzagerecht kunnen door de Klachtencommissie voorwaarden worden gesteld zoals geheimhoudingsplicht.

10.6 De mondelinge behandeling ten overstaan van de Klachtencommissie heeft een besloten karakter.

10.7 De Klachtencommissie doet binnen zes weken na de mondelinge behandeling van de klacht uitspraak.

10.8 Indien tijdens behandeling van de klacht blijkt dat de termijn van zes weken ontoereikend is, worden klager en betrokkene daarover geïnformeerd onder opgave van redenen.

10.9 De Klachtencommissie spreekt zich uit over het al dan niet gegrond zijn van de aan haar voorgelegde klacht.

10.10 De Klachtencommissie doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid.

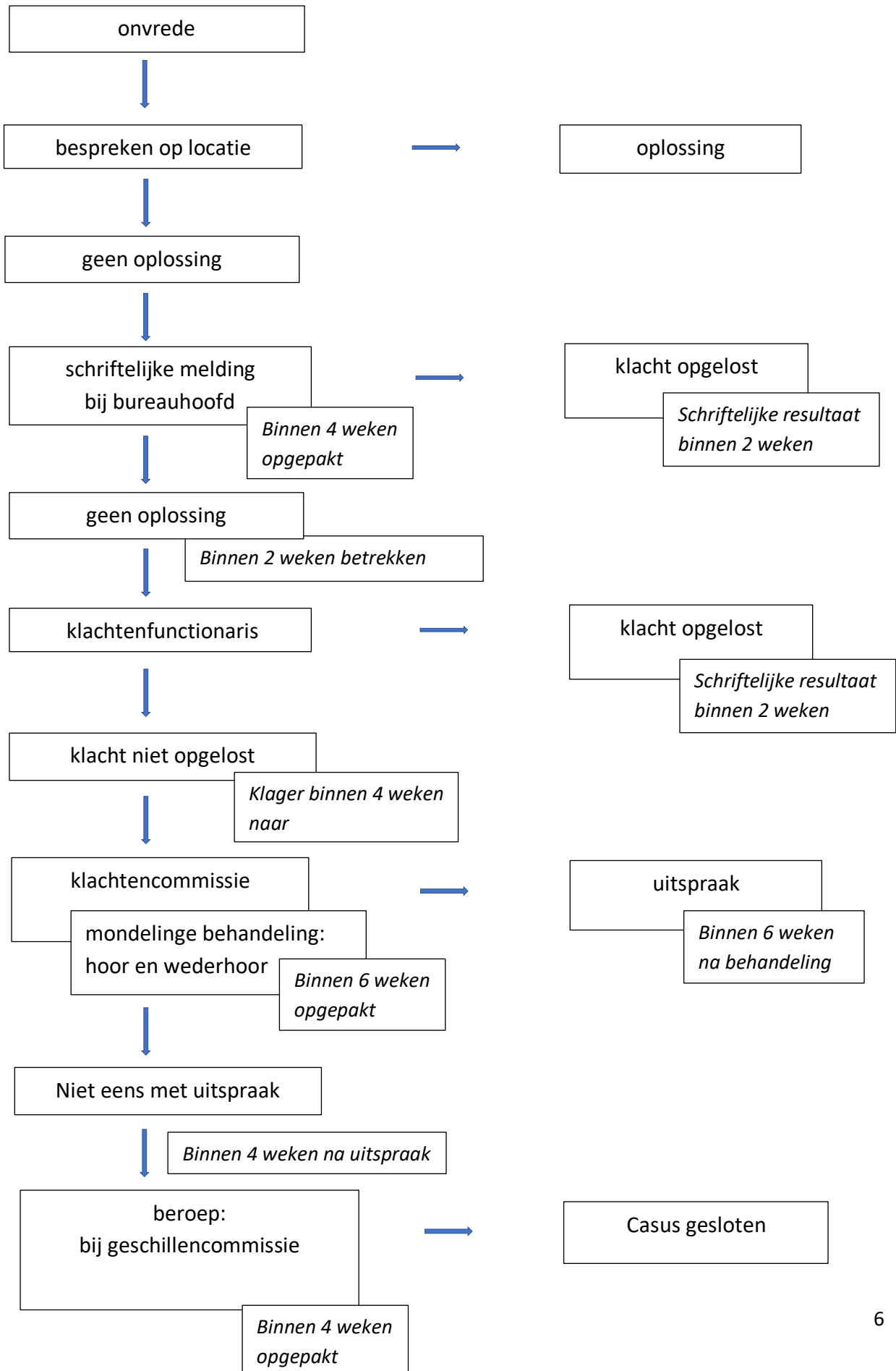
10.11 Het oordeel van de Klachtencommissie wordt op schrift gesteld onder vermelding van de gronden waarop het rust.

10.12 Het oordeel van de Klachtencommissie wordt toegezonden aan de klager, de betrokkene en ter kennisgeving aan het bestuur.

10.13 Indien uit de Klachtencommissie een onbevredigend advies komt wordt door het bestuur of externe partij (bij externe klachten) contact opgenomen om de klacht op te lossen.

10.14 In het geval dat de klager en / of de betrokkene het niet eens is met het oordeel van de Klachtencommissie kan deze binnen vier weken in beroep gaan bij de geschillencommissie.

Klachtenregeling



11. “Lessons learned” en verantwoording

11.1 Per kwartaal rapporteert de klachtenfunctionaris op de binnengekomen klachten aan de voorzitter van het bestuur .

11.2 De rapportage en aanbevelingen van de klachtenfunctionaris en de Klachtencommissie worden door het bestuur besproken.

11.3 Tenminste eenmaal per jaar bespreekt het bestuur de toereikendheid van de Sien Klachtenregeling en het onder 6.5 genoemde verslag van de klachtenfunctionaris en brengt daar verslag over uit tijdens de eerst volgende Algemene Ledenvergadering.

12. Ten slotte

12.1 Het bestuur besluit met betrekking tot aspecten van een klacht, waarvoor binnen de Sien Klachtenregeling niet is voorzien.

12.2 Wijziging van de Sien Klachtenregeling behoeft de goedkeuring van het bestuur.

Houten, december 2020