

R09 WKKGZ Klachtenreglement La Hacienda voor Jeugdwet cliënten

Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

1.1 Cliënt(en)

De persoon aan wie La Hacienda zorg/begeleiding verleend.

1.2. Opdrachtgever

De persoon of instantie die de opdracht aan La Hacienda heeft verstrekt om voor de cliënt één of meerdere producten tegen betaling uit te voeren.

1.3 Klager

De cliënt die overeenkomstig dit reglement een klacht heeft ingediend.

1.4 Medewerker(s)

De persoon die, in een dienstverband, werkzaamheden verricht voor La Hacienda.

1.5 Derden

De personen die in opdracht van La Hacienda werkzaamheden ten behoeve van cliënten van La Hacienda verrichten.

1.6 Klacht(en)

Onder klacht(en) wordt verstaan: Een overeenkomstig dit reglement geuite onvrede over de wijze waarop, binnen het kader van de dienstverlening van La Hacienda, is gehandeld door een medewerker van La Hacienda of een derde die in opdracht van La Hacienda werkzaamheden verricht.

1.7 Aanbieder

La Hacienda wordt, in het kader van dit reglement, vertegenwoordigd door de directie.

1.8 Klachtenbemiddelaar

Dit is een onafhankelijk en autonoom functionaris die, als zodanig overeenkomstig dit reglement, is benoemd om te bemiddelen tussen beide partijen.

1.9 Geschillencommissie

Een commissie die overeenkomstig dit reglement is ingesteld en samengesteld, teneinde een klacht te onderzoeken en in behandeling te nemen en daarover advies uitbrengt aan La Hacienda.

Doelstelling en reikwijdte

2.1

Dit klachtenreglement heeft tot doel: Het bieden van een procedure ter behandeling en bemiddeling van klachten van cliënten. Het accent ligt hierbij op het herstel van de relatie tussen de klager en de medewerker en/of La Hacienda als organisatie.

2.2

Het op grond van de ontvangen klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de dienstverlening en/of organisatie van La Hacienda, en deze aanwenden ter kwaliteitsverbetering.

2.3

Alleen cliënten van La Hacienda kunnen klagen.

Indienen van een klacht

3.1

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Deze kan zowel betrekking hebben op de medewerkers van La Hacienda als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden.

3.2

Een klacht dient te worden ingediend bij de klachtenbemiddelaar. Wanneer men er niet uit komt met de klachtenbemiddelaar kan men de geschillencommissie inschakelen.

Klachtenbemiddelaar: Bettina Kleef te bereiken op klacht@lahacienda.nu

Geschillencommissie: klachtenbehandeling@eckg.nl <https://www.eckg.nl/klachtenformulier-klachtenfunctionaris.html>

3.3

Een klacht kan bij uitzondering, wegens de capaciteiten van de klager, ook worden ingediend bij een medewerker, een leidinggevende of de directie. Zij zijn verplicht deze klacht vervolgens direct aan de klachtenbemiddelaar te doen toekomen.

3.4

Een klacht is niet-ontvankelijk indien:

- a. het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- b. een (soort)gelijke klacht van cliënt nog bij La Hacienda in behandeling is;
- c. dezelfde klacht reeds eerder in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- d. de klacht anoniem is ingediend;
- e. de klacht tevens is ingediend bij een civiele- of tuchtrechter of als het Openbaar Ministerie een strafvervolgning heeft ingesteld;
- f. De klacht onder een andere wet valt, omdat de cliënt een indicatie heeft die niet onder de WKKGZ valt.

3.5

Van het niet-ontvankelijk verklaren van een klacht en het dientengevolge niet in behandeling nemen van deze klacht, wordt de klager schriftelijk in kennis gesteld. De in kennis stelling heeft binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht plaats te vinden.

3.6

La Hacienda draagt zorg voor een registratie van het aantal bij hen ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Zo nodig informeert La Hacienda de opdrachtgever.

3.8

De klager kan te allen tijde de klacht intrekken. Hij of zij doet daarvan onverwijld schriftelijk mededeling aan de klachtenbemiddelaar of de geschillencommissie.

De Klachtenbemiddelaar

4.1

De directie van La Hacienda benoemt een klachtenbemiddelaar.

4.2

De klachtenbemiddelaar wordt benoemd voor een periode van 4 jaar, en kan worden herbenoemd.

4.3

De klachtenbemiddelaar verschaft informatie aan de cliënt over de klachtenprocedure. De klachtenbemiddelaar tracht, indien cliënt dit wenst, een oplossing te vinden voor de aan de klacht ten grondslag liggende onvrede door middel van bemiddeling tussen de betrokkenen. Bij de vervulling van deze taak is de klachtenbemiddelaar geheel vrij naar eigen inzicht te handelen. Weliswaar dient een gevonden oplossing de instemming te hebben van de klager.

4.4

De klachtenbemiddelaar heeft tevens tot taak zijn/haar werkzaamheden, uitgesplitst naar behandeling en bemiddeling, te registreren met vermelding van de bevindingen en de behaalde resultaten. Daarnaast brengt hij of zij halfjaarlijks een geanonimiseerd verslag uit aan de aanbieder en de geschillencommissie. In dit verslag zullen trends in de klachten en eventuele tekortkomingen in de dienstverlening aan de orde worden gesteld.

4.5

De klachtenbemiddelaar heeft de volgende bevoegdheden:

- a. het inwinnen van informatie en het vragen van inlichtingen, ten aanzien van de klacht, bij de directie van La Hacienda, medewerkers en/of derden;
- b. de vrije toegang tijdens kantooruren tot alle ruimten op alle locaties van La Hacienda, vanzelfsprekend met inachtneming van de wettelijke regels met betrekking tot privacybescherming;
- c. inzage in de cliëntgegevens, na toestemming van cliënt en na overleg met La Hacienda;
- d. het arrangeren van gesprekken ter bemiddeling en het zo nodig optreden als gespreksleider.

4.6

De klachtenbemiddelaar vervuld zijn/haar taak met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en verplicht zich alles wat hem/haar uit hoofde van deze functie ter kennis komt strikt geheim te houden, zowel tijdens als na beëindiging van de functie.

Behandeling van de klacht door de klachtenbemiddelaar.

5.1

De klachtenbemiddelaar dient regelmatig en zo mogelijk op gezette tijden en plaats beschikbaar te zijn voor cliënten. Deze informatie is binnen La Hacienda alom bekend.

5.2

Bij ontvangst van een klacht zal de klachtenbemiddelaar de klager zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 10 werkdagen, een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht toesturen. In deze bevestiging dient minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen hebben plaatsgevonden, alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

5.3

De klachtenbemiddelaar zal trachten te bemiddelen tussen de betrokken medewerker en de klager wanneer beide partijen hiermee instemmen. De bemiddeling dient erop gericht te zijn de klacht op te lossen en de relatie tussen de betrokken partijen te herstellen.

5.4

Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.

5.5

De klacht dient binnen een periode van vier werkweken na indienen van de klacht te worden afgehandeld.

5.6

Een klacht wordt doorverwezen naar de geschillencommissie indien:

- a. Cliënt geen bemiddeling wenst van de klachtenbemiddelaar;
- b. Cliënt een uitspraak over de gegrondheid van de klacht wenst.

Werkwijze Geschillencommissie

6.

<https://www.eckg.nl/>

Algemene bepalingen

7.1

Geen enkele persoon en/of medewerker mag in zijn/haar positie binnen de organisatie van La Hacienda worden geschaad vanwege het feit dat hij/zij op enigerlei wijze betrokken is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in dit reglement.

7.2

Elke persoon die in welke hoedanigheid dan ook betrokken is in een klachtenprocedure, overeenkomstig dit reglement, is redelijkerwijs gehouden hieraan mee te werken, tenzij er zwaarwichtige redenen zijn die dit verhinderen.

7.3

De personen en/of medewerkers die bij de behandeling van de klacht zijn betrokken en/of diegenen die door de klachtenbemiddelaar en/of de geschillencommissie zijn geraadpleegd of gehoord, dienen ten aanzien van al hetgeen zij in verband met de behandeling van de klacht vernemen, strikte geheimhouding te betrachten.

7.4

De geheimhoudingsplicht voor betrokkenen kan vervallen, wanneer de klager zelf ruchtbaarheid geeft aan zaken die onder de geheimhoudingsplicht vallen.

7.5

La Hacienda draagt er zorg voor dat aan de klager en de klachtenbemiddelaar zoveel tijd en faciliteiten ter beschikking worden gesteld (waaronder secretariële ondersteuning) dat een goede toepassing van dit klachtenreglement gewaarborgd is.

7.6

De klachtenbemiddelaar legt van elke klacht een dossier aan. Het dossier omvat alle op de klacht betrekking hebbende stukken die door de klachtenbemiddelaar zijn ontvangen, opgesteld of

verzonden. De dossiers met betrekking tot de klachtenprocedure worden voor een periode van 5 jaar bewaard. Na deze periode worden de dossiers vernietigd.

7.7

De toegang tot de dossiers is uitsluitend voorbehouden aan de betrokken klachtenbemiddelaar.

7.8

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017.