

Onderwerp: Klachtenreglement
versie: definitief
Versiedatum: maart 2021

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1.0 Dit is het klachtenreglement van Stichting De Nieuwe Kans, onderdeel van iHUB Zorg BV. Hierna wordt Stichting De Nieuwe Kans aangeduid als DNK. Bon Sjans is als traject onderdeel van DNK. Waar DNK staat, kunt u ook Bon Sjans lezen. Dit klachtenreglement geldt voor beide trajecten.

1.1. Klacht: Een gemotiveerde uiting van ontevredenheid over een concrete gedraging van personen werkzaam voor DNK.

1.2. Gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een deelnemer.

1.3. Deelnemer: de persoon die in traject is (geweest) bij de DNK.

1.4. Klager: de deelnemer of zijn vertegenwoordiger die de uiting van ontevredenheid doet, bedoeld in het eerste lid.

1.5. Beklaagde: de leidinggevende die verantwoordelijk is voor de gedraging waarover wordt geklaagd.

1.6. De klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon: de interne aan DNK verbonden functionaris die klager van advies kan dienen met betrekking tot de indiening van een klacht, klager kan bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

1.7 De bestuurder: de directeur die de dagelijkse leiding heeft over DNK.

Artikel 2: Doelstelling van de klachtregeling

De klachtregeling kent de volgende doelstellingen:

- het recht doen aan de klager
- het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door DNK.

Artikel 3: Uitgangspunten bij de klachtregeling

De klachtregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- de klacht wordt in principe eerst besproken tussen klager en degene over wie wordt geklaagd dan wel in een gesprek met de beklagde (betrokken leidinggevende), om tot een mogelijke oplossing te komen, maar kan ook rechtstreeks schriftelijk/per mail bij de klachtenfunctionaris / vertrouwenspersoon worden ingediend;
- zo nodig ondersteunt de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon de organisatie en klager in het vinden van een oplossing voor de klacht; zo nodig geeft zij een advies aan de bestuurder van DNK, over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- persoonlijke gegevens in het kader van een klacht worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd; de klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht;

Artikel 4: Indienen van een klacht

4.1 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de eigen contactpersoon of de Vertrouwenspersoon van DNK om gezamenlijk te trachten tot een oplossing te komen.

4.2 Als de klager van mening is dat het gestelde in het vorige lid niet mogelijk is, neemt hij in principe contact op met de beklagde (leidinggevende).

4.3 Indien het gestelde in het vorige lid, niet tot een oplossing leidt, kan klager de klacht schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris met een motivering van de klacht. Mailadres: klachtendenieuwekans@denieuwekans.org.

4.4 Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een directielid, worden de in deze regeling aan deze toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de raad van toezicht van Stichting iHUB.

Artikel 5: Werkwijze klachtenfunctionaris

5.1 De klager kan zich schriftelijk wenden tot de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zorgt er voor dat de klager zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na het indienen van de klacht, wordt geïnformeerd over het vervolg, waarbij klager zo nodig wordt gewezen op de in art. 4 genoemde stappen die vooraf gaan aan het in behandeling nemen van een klacht.

5.2 Indien een klacht onvoldoende duidelijkheid biedt, stelt de klachtenfunctionaris de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen en ondersteunt de klager desgevraagd daarbij.

5.3 De klachtenfunctionaris onderzoekt in afstemming met de klager de mogelijkheden om via een gesprek met de beklagde tot een oplossing van de klacht te komen. Van een dergelijk gesprek maakt de klachtenfunctionaris een verslag en stuurt dit verslag binnen 14 dagen na het gesprek naar klager en beklagde.

5.4 Indien het in het vorige lid bedoelde gesprek niet mogelijk blijkt, reageert de beklagde zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht op de klacht en stuurt de reactie onverwijld door naar de klachtenfunctionaris en de klager.

5.5. De klachtenfunctionaris is bevoegd om op grond van zijn/haar bevindingen met betrekking tot de klacht en klachtafhandeling advies uit te brengen aan de beklagde en/of de bestuurder. Een dergelijk advies wordt tegelijkertijd ook aan klager gezonden.

Artikel 6: Stopzetting procedure

6.1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als klager niet binnen zes weken reageert op verzoeken van de klachtenfunctionaris of klachtencommissie of als hij zijn klacht intrekt dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager, blijkt dat er geen behoefte is aan verdere behandeling.

6.2 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk/digitaal mededeling gedaan aan klager en beklagde. Indien klager alsnog binnen twee weken na deze mededeling reageert en om heropening verzoekt, kan de klachtenfunctionaris besluiten aan dit verzoek te voldoen.

Artikel 7: Slotbepaling

De directeur van DNK draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtregeling.