



# **Beleid en interne procedure Klachten & Tips**



## **Inhoudsopgave**

1. Algemeen
2. Procedure klachten & tips
3. Informatievoorziening
4. Adressen

## **Bijlagen:**

1. Omschrijving taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden klachtenfunctionaris  
(bijlage 1 vormt één geheel met het klachtenreglement)

## 1. Algemeen

### Wat zijn klachten/tips?

Alle signalen/uitingen van ongenoegens vanuit cliënten, opdrachtgevers, medewerkers, keten- en samenwerkingspartners.

### Doel van het klachtenbeleid

- Onderbouwing en beschrijving op welke wijze de organisatie klachten behandelt en gebruikt om de dienstverlening te optimaliseren.
- Borgen van correcte, onafhankelijke en snelle afhandeling van klachten.
- Cliënten en medewerkers in de gelegenheid te stellen hun klachten/ongenoegens te kunnen uiten.

### Toepassingsgebied

- Cliënten (of vertegenwoordigers van de cliënt) van SOL Sociaal B.V., Stichting samen ondernemend leren Jeugd en Stichting SOL samen ondernemend leren (hierna te noemen SOL).
- Medewerkers, vrijwilligers, stagiairs en WEP'ers van SOL.
- De totale dienstverlening van SOL (opdrachtgevers, keten- en samenwerkingspartners).

### Werkwijze

Het doel is om klachten/tips inzichtelijk te hebben en als verbeterinstrument te gebruiken. Het streven is om klachten allereerst te bespreken met direct betrokkenen (laagdrempelig). Een ieder kan verbetertips, klachten, ideeën, ergernissen enz. kenbaar maken. Dit kenbaar maken kan mondeling en/of schriftelijk.

### Specifieke aandachtspunten

Indien de maatschappelijk werker deel uitmaakt van een wijkteam en/of in opdracht van een school werkzaamheden verricht:

- Klacht/ongenoegen altijd melden bij wijkteamleider/schooldirectie.  
Verantwoordelijk functionarissen binnen deze situatie bepalen in overleg met betrokkenen de verdere afhandeling van de klacht conform eigen afspraken hierover.

### Kennisgeving

Cliënten, opdrachtgevers en medewerkers worden vooraf geïnformeerd over de werkwijze met betrekking tot klachten/ongenoegens en de mogelijkheid tot inzien van het klachtenbeleid op de website van SOL (of opvraag van het fysieke beleid).

## 2. Procedure klachten & Tips

Officiële klacht (schriftelijk/niet-anoniem)	Tips & Klachten
<p>1. Klachtenfunctionaris neemt contact op met de indiener klacht</p>	<p>1. De schriftelijk- en mondeling ingediende klachten &amp; tips en afhandeling worden geregistreerd in het afwijkingenregister. Streven is in overleg met betrokkenen de klacht op te lossen.</p>
<p>2. Directe oplossing in overleg met betrokken partijen <b>of</b> In overleg met indiener klacht worden vervolg acties besproken (dit kan ook verwijzing naar klachtencommissie/andere externe partij zijn) <b>of</b> Oplossing klacht is niet mogelijk. De klachtenfunctionaris informeert de indiener klacht over de motivatie en verwijst naar mogelijkheid klachtencommissie</p>	<p>2 Indien niet op te lossen in overleg wordt indiener klacht verwezen naar afhandeling conform officiële klacht en mogelijkheid klachtencommissie/externe partij.</p>
<p>3. De klacht, afhandeling, vervolg acties, motivatie afwijzing klacht e.a. afspraken worden door klachtenfunctionaris ingevuld in het afwijkingenregister. De relevante documenten horend bij klacht worden gearchiveerd.</p>	<p>3. 1x per jaar wordt een analyse van de ingekomen klachten &amp; tips besproken met de directie en leidinggevenden. Klachtenfunctionaris maakt de analyse.</p>
<p>4. Indien cliënt niet akkoord is met afhandeling wordt dit vermeld in het afwijkingenregister. In overleg met betrokkenen wordt klacht afgewezen of worden gewijzigde acties ingezet.</p>	<p>4. Nav de halfjaarlijkse bespreking wordt verslag gemaakt. Hierin worden aanbevelingen, conclusies en acties vastgelegd.</p>
<p>5. Na volledige afhandeling klacht wordt indiener klacht door klachtenfunctionaris gevraagd of hij/zij akkoord is met afhandeling. Indien akkoord afhandeling wordt dit geregistreerd in het afwijkingenregister.</p>	<p>5. Klachtenfunctionaris checkt regelmatig of de acties het gewenste resultaat hebben. Dit wordt geregistreerd in het overzicht. Indien nodig kunnen weer acties volgen.</p>
<p>6. Klachtenfunctionaris checkt regelmatig of de cliënt nog tevreden is met de gekozen oplossing. Dit wordt geregistreerd in het afwijkingenregister. Indien nodig kunnen weer acties volgen.</p>	
<b>ALGEMEEN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1x per jaar worden alle klachten &amp; tips besproken met directie.</li> <li>- Uitkomsten van de jaarlijkse analyses worden intern gecommuniceerd.</li> <li>- Nav de jaarlijkse analyses worden acties ondernomen.</li> <li>- Het effect van de acties wordt getoetst door klachtenfunctionaris en leidinggevenden en besproken in volgend jaarlijks overleg.</li> <li>- Van de jaarlijkse besprekingen wordt verslag gedaan. Dit verslag is input voor de jaarlijkse systeembeoordeling.</li> </ul>	

### 3. Informatievoorziening

Uitgangspunt bij de informatievoorziening is dat de cliënten en medewerkers weten hoe zij gebruik kunnen maken van hun klachtrecht. De informatie dient goed toegankelijk te zijn.

Hiertoe kent de organisatie de volgende informatiestromen:

- Bij intake cliënten en in diensttreding medewerkers wordt melding gemaakt van het interne klachtenbeleid SOL en waar dit verkrijgbaar is.
- Cliënt en medewerker worden geïnformeerd bij welke persoon klacht intern in te dienen.
- Cliënt wordt geïnformeerd over de mogelijkheid klachten direct in te dienen bij de klachtencommissie (indien van toepassing/is alleen bij jeugdzorg).
- Publicatie interne klachtenregeling op de website van de organisatie.

### 4. Adressen

Inspectie gezondheidszorg  
Stadsplateau 1  
3521 AZ Utrecht  
[www.igz.nl](http://www.igz.nl)  
088-1205050

Inspectie Jeugdzorg  
Stadsplateau 1  
3521 AZ Utrecht  
[www.inspectiejeugdzorg.nl](http://www.inspectiejeugdzorg.nl)  
088-3700230

Meldpunt klachten gemeente Rotterdam  
Telefoon :14010  
<https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/klachten-over-zorg>

Klachtenfunctionaris SOL

Jan Straetemans  
[klachtfunctionaris@solnetwerk.nl](mailto:klachtfunctionaris@solnetwerk.nl)

## **Omschrijving taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon**

### **Benoeming en ontslag**

- SOL benoemt een klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon.
- De benoeming behoeft instemming van de cliëntenraad en medewerkers.
- SOL kan op de grond van kennelijke ongeschiktheid voor de functie of op verzoek van de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon zelf deze uit de functie ontheffen.

### **Positie binnen de organisatie**

- De klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon valt wat betreft deze functie rechtstreeks onder de directeur.
- De klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon vervult zijn/haar werkzaamheden zelfstandig en onbevooroordeeld.
- De klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon is gehouden tot geheimhouding van al datgene wat hem/haar binnen deze functie bekend is geworden en wat redelijkerwijs vertrouwelijk van karakter is.

### **Taken klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon**

- Melden van de officiële klachten bij de directie
- Registratie van klachten en tips plus de afhandeling hiervan
- Archiveren van klachten en bijhorende relevante documenten
- Opstellen en verspreiden van het jaarverslag onder directie en relevante betrokkenen
- Signaleren en melden van trends in de klachten & tips
- Indien klager dit wenst optreden als bemiddelaar
- Bespreken van de klacht met de klager en beklagde
- Bieden van ondersteuning bij het oplossen van de klacht

### **Bevoegdheden van klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon**

De klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon heeft, voor zover noodzakelijk voor de vervulling van zijn/haar taken, de volgende bevoegdheden:

- Het inwinnen van informatie bij anderen dan de klager kan alleen met toestemming van de klager en directie.
- Desgewenst voeren van overleg met betrokkenen
- Inzage in de gegevens van de klager. Dit alleen met toestemming van de klager en na overleg met de directie.
- Het regelen van gesprekken ter bemiddeling en indien gewenst optreden als gespreksleider hierin.
- Doorverwijzen van klager naar mogelijkheden externe partijen (onafhankelijke afhandeling). Dit kan op verzoek van de klager alsook op verzoek van de directie.