

## Klachtenregeling Stichting Support Fryslân

Leeuwarden, september 2015

### **Artikel 1 – Begripsbepalingen**

In dit regelement wordt verstaan onder:

1. Instelling:  
Stichting Support Fryslân te Leeuwarden.
2. Cliënt:  
Degene die gebruik maakt van de diensten van de instelling.
3. Medewerker:  
degene met wie door de instelling één der volgende overeenkomsten is gesloten:
  - I. arbeidsovereenkomst;
  - II. stage-overeenkomst;
  - III. vrijwilligersovereenkomst.
4. Bestuur:  
Het bestuur van de instelling.
5. Klacht:  
Elke naar voren gebrachte bedenking tegen de handelswijze van de instelling en/of het handelen of nalaten van een medewerker van de instelling jegens cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger.
6. Klager:  
Een cliënt of dienst wettelijk vertegenwoordiger die een klacht indient.
7. Wettelijk vertegenwoordiger:  
De (pleeg)ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.
8. Gemachtigde:  
Iemand die gemachtigd is door de cliënt c.q. diens nabestaande om diens zaak waar te nemen in het kader van deze klachtenregeling, al of niet in aanwezigheid van de betrokken cliënt of nabestaande.

### **Artikel 2 – Indiening van de klacht**

1. Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
  - a. De cliënt;
  - b. Zijn wettelijk vertegenwoordiger;
  - c. Personen die door de cliënt zijn gemachtigd.
2. Elke klager kan zich doen bijstaan door een deskundige of vertrouwenspersoon.
3. Een klacht wordt door de coördinator in behandeling genomen.
4. Direct na ontvangst van de klacht wordt er telefonisch contact opgenomen en krijgt de klager schriftelijk bevestiging van ontvangst klacht. De coördinator wijst klager op de klachtenprocedure en geeft waar nodig uitleg.
5. Door het eventueel wegnemen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden of het erkennen van fouten en het aanbieden van excuses, wordt getracht het gerezen ongenoegen zo spoedig mogelijk weg te nemen, klager zo nodig en zo mogelijk genoegdoening te geven en de relatie te herstellen.
6. De coördinator registreert zijn werkzaamheden, de resultaten daarvan en zijn bevindingen in het Klachtenregistratieformulier. Hierin wordt beknopt verslag gedaan van de gebeurtenissen.

### **Artikel 3 – Uitsluitingen**

Klachten welke worden uitgesloten zijn:

1. Klachten welke een strafrechtelijke vervolging beogen;
2. Klachten welke schadevergoeding door de instelling beogen;
3. Klachten welke gebaseerd zijn op basis van een niet-aangeboden vorm van dienstverlening.

### **Artikel 4 – Beëindiging van de procedure**

1. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.
2. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen aan de coördinator.
3. De coördinator wikkelt de procedure zorgvuldig af ten opzichte van de instelling waarover geklaagd wordt.

### **Artikel 5 – Klachtencommissie**

1. Mocht de klager niet tevreden zijn met de bemiddeling van de coördinator zal er door het bestuur ad hoc een klachtencommissie worden ingesteld.
2. De klachtencommissie zal de klager en coördinator oproepen om mondelinge toelichting te geven op de klacht.
3. De klachtencommissie neemt met meerderheid van stemmen een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht en de aanbevelingen.
4. De klager en coördinator krijgt van deze beslissing schriftelijk bevestiging.

## Klachtenregistratieformulier

**Klachtnummer:**

(Niet meer dan één klacht per formulier invullen)

**Datum binnenkomst klacht:**

**De klager is:**

- Cliënt
- Voormalig cliënt
- Cliënt, vertegenwoordigd door tussenpersoon, namelijk
- Anders, namelijk

**Naam cliënt:**

**Schriftelijke bevestiging van ontvangst verzonden d.d.:**

**Eventueel verslag gesprek verstuurd d.d.:**

**Beknopte omschrijving klacht:**

**Wijze van aanpak:**

**Bereikt resultaat:**

- Door gesprek of informatieverschaffing is probleem opgelost
- Klager is in gelijk gesteld
- Klager is gedeeltelijk in het gelijk gesteld
- Klager is in het ongelijk gesteld
- Klager heeft zijn klacht ingetrokken zonder dat probleem is opgelost
- Klacht door externe omstandigheden niet meer van belang
- Klacht is niet ontvankelijk verklaard
- Klacht direct doorverwezen naar een andere (externe) instantie, namelijk
- Anders, namelijk ...

**Korte toelichting op bereikt resultaat:**

**Eventuele voorgestelde maatregelen c.q. adviezen naar aanleiding van de klachtbehandeling ter voorkoming van soortgelijke problemen in de toekomst:**

**Datum en wijze waarop de klachtprocedure naar de cliënt toe is afgesloten**

**Brief d.d. :**

**Gesprek d.d. :**