

Klachtenregeling Samen DOEN

Augustus 2019

We doen ons uiterste best om ons werk goed te doen. Toch gaat het niet altijd naar wens. In dit document voor cliënten leest u wat u kunt doen om te laten weten dat u ergens ontevreden over bent en hoe we omgaan met een klacht of signaal.

Deze klachtenregeling staat open voor iedereen die gebruik maakt van Samen DOEN.

Het doel van de klachtenregeling is dat:

- Klachten van cliënten zo snel mogelijk worden opgelost of behandeld;
- Een cliënt desgewenst zijn klacht kan laten toetsen door een klachtencommissie die onafhankelijk is van de betrokken medewerkers;
- Wij, Samen DOEN, verantwoording kunnen afleggen over de werkwijze waarop klachten worden behandeld;
- Wij leren van klachten en waar nodig veranderingen doorvoeren

Klacht of signaal, hoe werkt het?

Bent u niet tevreden over de hulp die u kreeg van Samen DOEN? Of over de manier waarop de samenwerking is verlopen? Er zijn drie manieren om ons te laten weten dat u ontevreden bent:

1. **U bespreekt het met de betrokken medewerker**
2. **U schakelt een bemiddelaar in**
3. **U neemt contact op met de klachtencommissie**

Ondersteuning nodig? Schakel een vertrouwenspersoon in

U heeft recht op ondersteuning van een vertrouwenspersoon bij het aankaarten van uw onvrede. Misschien kan iemand uit uw eigen netwerk helpen. Ook kunt u een medewerker van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) inschakelen. AKJ kan alleen ingeschakeld worden voor jeugdzaken. Hiervoor kunt u contact opnemen met het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg. U kunt ook chatten met een medewerker via hun website.

AKJ Telefoon 088 5551000
AKJ Email info@akj.nl
AKJ Website www.akj.nl

1. U bespreekt het met de betrokken medewerker

Rechtstreeks contact met de betrokken medewerker is de eenvoudigste en snelste manier om te zeggen waar u ontevreden over bent. Samen open en eerlijk het probleem bespreken is meestal de beste manier om tot een oplossing te komen. Vertel wat uw ervaringen zijn en wat u verwacht van het gesprek. Het kan helpen om een collega of de manager van de betrokken medewerker bij het gesprek te vragen. Het staat u vrij dit te vragen.

2. U schakelt een bemiddelaar in

Wilt u uw onvrede liever niet met de betrokken medewerker bespreken? Heeft het gesprek niet het gewenste resultaat opgeleverd? Dan kunt u contact opnemen met een bemiddelaar. Bij Samen

DOEN zijn vaste bemiddelaars aangesteld. Deze zijn werkzaam voor Samen DOEN maar opereren onafhankelijk. Zij zijn niet direct betrokken bij de klacht.

Zo werkt de bemiddelaar

De bemiddelaar is onpartijdig en onbevooroordeeld. Het doel is om gezamenlijk tot een oplossing te komen. De bemiddelaar luistert naar uw verhaal en bespreekt samen met u wat handig is om te doen. Hij of zij spreekt ook met de betrokken medewerker of doet dossieronderzoek. Misschien dat u daarna opnieuw met de betrokken medewerker gaat praten, eventueel met de bemiddelaar erbij. De bemiddelaar kan u ook helpen om het probleem op een andere manier op te lossen. Na afloop krijgt u een verslag van het gesprek. Dit verslag gaat ook naar de betrokken medewerker en de manager van de medewerker en de directeur van Samen DOEN.

Contact opnemen met de bemiddelaar

De bemiddelaars zijn direct per mail te bereiken:

bemiddelaar@samendoenamsterdam.nl

Verder zijn de bemiddelaars te bereiken via de klachtencoördinator.

Telefoon: Aanmeld en Informatie team 020-5400438

Email: klacht@samendoenamsterdam.nl

Website: www.samendoenamsterdam.nl

Hoe snel duurt de bemiddeling

De bemiddelaars nemen altijd binnen 2 werkdagen contact met u op. Zij streven ernaar de bemiddeling binnen zes weken af te handelen, tenzij anders afgesproken.

3. U neemt contact op met de klachtencommissie

Heeft een gesprek of bemiddeling niet geholpen? Dan kunt u uw klacht laten beoordelen door een onafhankelijke klachtencommissie. U kunt ook direct contact opnemen met de klachtencommissie als u daar redenen voor hebt. De klachtencoördinator zal altijd eerst aan u vragen of bemiddeling mogelijk is. Met het indienen van een klacht geeft u toestemming aan de klachtencommissie om uw dossier in te zien.

Zo werkt de klachtencommissie

De klachtencommissie onderzoekt of zij de klacht wel of niet in behandeling kan nemen. Een klacht niet in behandeling nemen kan om de volgende redenen:

- De klacht richt zich niet op een gedraging van (een medewerker van) Samen DOEN. De klachtencommissie stuurt de klacht dan naar u terug met het advies bij welke organisatie de klacht thuis hoort.
- De klacht is anoniem ingediend.

Informatie verzamelen

De klachtencommissie vraagt schriftelijk informatie op bij alle betrokken partijen. De partijen geven deze informatie voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding. Alle betrokkenen ontvangen de informatie.

De hoorzitting

De klachtencommissie organiseert een hoorzitting om tot een oordeel te komen. Tijdens een hoorzitting kunt u en de beklaagde de klacht mondeling toelichten. U kunt u beide door een derde persoon – een advocaat of een vertrouwenspersoon – laten bijstaan.

Oordeel en advies

De klachtencommissie kan (delen van) de klacht gegrond of ongegrond verklaren. Het oordeel van de klachtencommissie wordt met argumenten onderbouwd. Het oordeel en een eventueel advies worden tegelijkertijd naar u en de programmadirecteur van Samen DOEN gestuurd.

Contact opnemen met de klachtencommissie

U kunt mondeling of schriftelijk uw klacht indienen bij het klachtensecretariaat.

Telefoon 020-5400438

Email klacht@samendoenamsterdam.nl

Postadres Samen DOEN, t.a.v. de klachtencommissie, Ijsbaanpad 9-11, 1076 CV Amsterdam

Website www.samendoenamsterdam.nl

Benodigde gegevens

- Naam, telefoonnummer, adres en mailadres van u en uw kind(eren)
- Naam medewerker of afdeling tegen wie de klacht zich richt
- Datum van indienen
- Beschrijving van de klacht

Je dient binnen een redelijke termijn je klacht in te dienen.

Hoe snel werkt de klachtencommissie?

Je ontvangt binnen een week een schriftelijke bevestiging van het klachtensecretariaat. De klachtencommissie laat zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen zes weken weten wat ze van de klacht vindt of wat ermee wordt gedaan. De klachtencommissie heeft soms langer tijd nodig, dit is dan maximaal vier weken. Dit uitstel laat zij gemotiveerd en schriftelijk aan u en de beklagde weten. Als de klachtencommissie de klacht niet in behandeling kan nemen, laat zij dit binnen 2 weken schriftelijk aan u en de beklagde weten.

Behandeling van de uitspraak van de klachten door de programmadirecteur Samen DOEN

De klachtencommissie legt haar oordeel en een eventueel advies voor aan de programmadirecteur Samen DOEN. Zij laat aan u en de beklagde binnen 2 weken na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie weten of zij het eens is met het oordeel en advies. Deze periode mag één maal met redenen met 2 weken verlengd worden. Bij de beslissing geeft de programmadirecteur aan of zij het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt en welke eventuele maatregelen zij naar aanleiding van dat oordeel zal nemen. Als de klacht over de programmadirecteur gaat, is het aan het dagelijks bestuur van Samen DOEN om over het oordeel van de klachtencommissie een uitspraak te doen.

Nog steeds ontevreden?

Als u nog steeds ontevreden bent en de klacht gaat over het handelen van een medewerker die zich niet aan de beroepscode houdt, dan kun je terecht bij het tuchtrecht. Hier kunt u ook direct terecht. In een aantal gevallen kun je ook terecht met je klacht bij de Ombudsman:

Telefoon 020-6259999

WhatsApp 0630617735

E-mail info@ombudsmanmetropool.nl

Website www.ombudsmanmetropool.nl

Registratie klacht- en bemiddelingsgesprekken

Klachten en de afhandeling daarvan worden centraal geregistreerd door de klachtencoördinator. Hiervan wordt elk jaar een anoniem overzicht gemaakt voor het algemeen bestuur van Samen DOEN en voor het jaarverslag. De klachten worden anoniem geanalyseerd en besproken om de hulp van Samen DOEN te verbeteren.