

Klachtenreglement¹ voor bezoekers De Open Hof

Inleiding.

Als je tijdens je verblijf als bezoeker² in de Open Hof of als deelnemer aan het inkomensbeheer, een klacht hebt over de bejegening of de begeleiding, kan je een klacht indienen. Dat kan bij de huiskamercoördinator van de Open Hof of door een klachtenformulier in te vullen. Het klachtenformulier kun je vragen aan de huiskamer coördinator. Open Hof heeft ook een onafhankelijke klachtenfunctionaris, waar je terecht kunt voor hulp en bemiddeling. Wanneer je een intakegesprek hebt gehad bij De Open Hof krijg je een exemplaar van dit klachtenreglement uitgereikt. Ook iedere (nieuwe) medewerker van De Open Hof krijgt een exemplaar van dit klachtenreglement uitgereikt. Het klachtenreglement zal ook worden gepubliceerd op de website van De Open Hof.

1. Je kunt een klacht hebben over een medewerker³ van de Open Hof of over anderen die namens de Open Hof een rol spelen in de begeleiding.
2. Een klacht kan je schriftelijk of mondeling indienen bij de vrijwilligers coördinator. De klacht wordt alleen in behandeling genomen als het gaat om iets wat nog geen jaar geleden is gebeurd. Je klacht wordt behandeld door de klachtenfunctionaris van de Open Hof.
3. Voor de behandeling van je klacht door de Open Hof geldt het volgende:
 - na bespreking van een klacht krijg je een schriftelijke bevestiging, waarin datum en feiten van de klacht kort zijn samengevat;
 - de medewerker over wie de klacht gaat, heeft 2 weken de tijd om te reageren;
 - er wordt altijd een verslag gemaakt van gesprekken. Dat verslag gaat naar alle betrokkenen;
 - je krijgt schriftelijk en gemotiveerd uitslag van het onderzoek en eventuele maatregelen die naar aanleiding daarvan worden genomen;
 - het streven is de klacht uiterlijk zes weken na indiening afgehandeld te hebben. Maar uiterlijk binnen drie maanden is de klacht afgehandeld.
4. De klachtenfunctionaris neemt contact op om de klacht te bespreken en samen tot een oplossing te komen. In een gesprek kan je je klacht nog beter uitleggen. Tijdens dat gesprek heb je het recht om een vertrouwenspersoon mee te nemen. Als dat lukt krijg je een schriftelijke bevestiging van de afgesproken oplossing. In die brief staan kort samengevat de datum en de feiten van de klacht, en de afspraken die gemaakt zijn om je klacht op te lossen. De klachtenfunctionaris let erop dat iedereen zich aan deze afspraken houdt.
5. Als je niet (meer) in gesprek wilt met de medewerker of je bent niet tevreden over de behandeling van de klacht, kan je naar de klachten commissie maatschappelijke dienstverlening (KcMD) gaan.
6. De behandeling van de klacht stopt als je de klacht intrekt, of behandeling niet meer nodig vindt na bemiddeling of overleg. Je krijgt daarvan een schriftelijke bevestiging van de directeur
7. Als je er met de klachtenfunctionaris van de Open Hof niet uit komt kan je de klacht – binnen 6 maanden na de interne klachtbehandeling – schriftelijk indienen bij de

¹ Klachtenreglement conform de Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening (KcMD).

² Bezoeker is hij/zij die in het bezit is van een geldige toegangspas voor de Open Hof, deelnemer is aan het inkomensbeheer, danwel ingeschreven staat voor een briefadres.

³ Medewerkers van de Open Hof zijn: beroepskrachten, stagiaires en vrijwilligers.

Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening (KcMD) De klachtencommissie bestaat uit leden die onafhankelijk zijn van De Open Hof

8. Je bent niet verplicht om de klacht eerst intern te laten behandelen. Je mag – binnen 6 maanden na de gebeurtenis – ook rechtstreeks bij de klachtencommissie aankloppen, als onder de gegeven omstandigheden niet van je kan worden verwacht dat je de klacht bij De Open Hof zelf indient.
9. De klachtencommissie onderzoekt eerst of je klacht ontvankelijk is.
Zo ja, dan krijg je een ontvangstbevestiging met informatie over de verdere procedure; een afschrift van je klacht wordt naar de Open Hof gestuurd om degene over wie je klacht gaat de gelegenheid te geven zich te verweren.
Zo nee, dan krijg je bericht met uitleg waarom je klacht niet in behandeling kan worden genomen; een afschrift hiervan wordt naar De Open Hof gestuurd, ter informatie van degene over wie de klacht gaat.
10. De klachtencommissie kan in de behandeling van je klacht hoor-en-wederhoor toepassen. Daarbij kunnen alle partijen en eventueel ook een deskundige of getuige worden gehoord. Van elk gesprek of zitting wordt een verslag gemaakt dat naar alle betrokkenen gaat.
11. De klachtencommissie doet zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 maanden, een bindende uitspraak over het geschil. Deze beslissing wordt in een brief uitgelegd. Als De Open Hof naar aanleiding hiervan maatregelen moet nemen, informeert zij jou en de klachtencommissie hierover schriftelijk binnen een maand.
12. De Open Hof gaat vertrouwelijk om met klachten. Alle betrokken medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht.
13. De Open Hof registreert alle ingediende klachten: waar gaat de klacht over en welke maatregelen zijn genomen.
14. Dit klachtenreglement is geldig vanaf nu en voor onbepaalde tijd. Het reglement kan worden gewijzigd of aangevuld naar aanleiding van veranderingen in de wetgeving.

Contactgegevens:

- Klachtenfunctionaris: G. ter Beek, email: g.ter.beek@openhof.org tel. 050-3122122
- Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening

Aldus vastgesteld: Groningen,