

Klachtenregeling Johanniter Opvang

Binnen Stichting Johanniter Opvang willen we klachten serieus nemen en zorgvuldig afhandelen. Dat kunnen klachten zijn over het beleid van de organisatie, over uitingen van de organisatie of over individuele medewerkers.

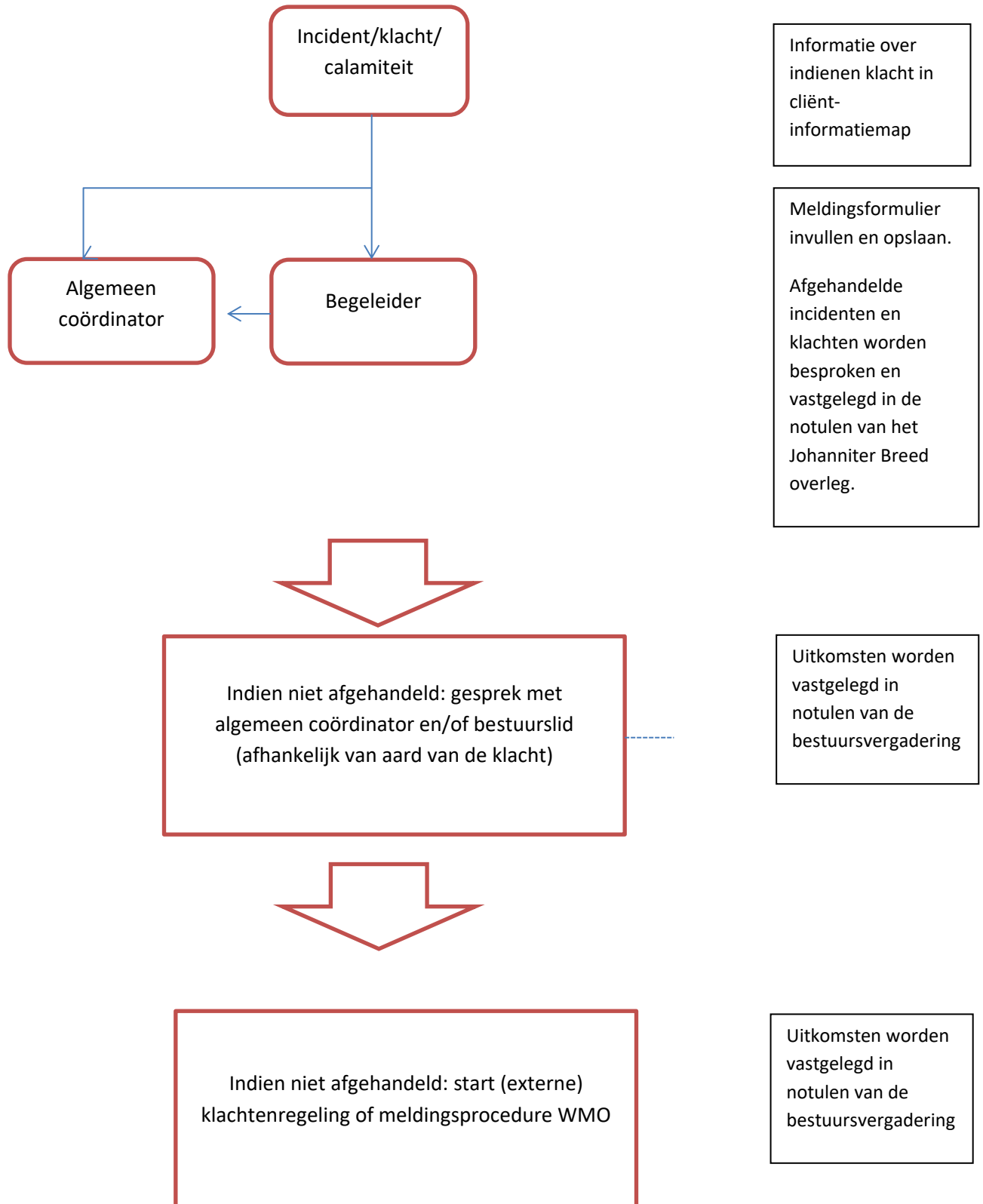
Daarom is een standaardprocedure uitgewerkt voor de behandeling van klachten:

1. De aanspreekpersoon voor klachten van en over begeleiders en vrijwilligers is de algemeen coördinator. Alle klachten worden mondeling en/of schriftelijk bij hem ingediend.
2. De algemeen coördinator is verantwoordelijk voor de registratie, behandeling en afhandeling van de klacht. Bij afwezigheid wegens vakantie en ziekte en dergelijke, zorgt de algemeen coördinator voor vervanging. De klager moet binnen twee weken na ontvangst van de klacht (schriftelijk) antwoord krijgen. Als de klacht niet binnen de twee weken kan worden afgehandeld, krijgt de klager binnen een week een ontvangstbevestiging. In de ontvangstbevestiging wordt informatie verstrekt over de verdere procedure. De brief of email wordt ondertekend door de algemeen coördinator.
3. De klacht wordt besproken met de algemeen coördinator en binnen twee maanden afgehandeld.
4. Als de klacht niet opgelost kan worden door de klachtencommissie, dan wordt deze voorgelegd aan het bestuur.
5. Indien de klacht niet wordt opgelost dan wordt deze voorgelegd aan de externe klachtencommissie: externe klachtencommissie regio Arnhem. Klachten worden schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie, Antwoordsnummer 7502, 6994 ZX DE STEEG of per email: klachtencommissieregioarnhem@gmail.com [zie verder Klachtenregeling externe commissie vs 2018- maart.pdf]

Overige bepalingen:

6. Personen en/of afdelingen waarover wordt geklaagd, hebben recht op inzage in alle gegevens die voor hen relevant zijn, voor zover deze geen schade toebrengen aan derden.
7. Als het van belang is dat een klacht en de afhandeling bekend zijn bij andere medewerkers, dan moeten die hiervan op de hoogte worden gebracht. In hoeverre dat nodig is, wordt bepaald door het hoofd van de afdeling.
8. Klachten over medewerkers moeten discreet worden behandeld. De algemeen coördinator mag geen gegevens verstrekken aan personen die er niet bij betrokken zijn en er geen belang bij hebben op de hoogte gebracht te worden.
9. Als de klager niet tevreden is over de afhandeling en opnieuw een klacht indient, is het bestuur verantwoordelijk voor de afhandeling. Bij de behandeling van deze klacht gelden dezelfde randvoorwaarden en procedures als bij de eerste keer.
10. Alle klachten en antwoorden worden geregistreerd op de daarvoor bestemde registratieformulieren en gearchiveerd door de algemeen coördinator.
11. Regelmatig dient een evaluatie van de klachten plaats te vinden.

Stroomschema



Bijlage 1:

PRIVACY EN KLACHTEN

Informatie voor cliënten

U ontvangt begeleiding van de Johanniter Opvang vanwege persoonlijke omstandigheden, omstandigheden waarvan u niet wilt dat iedereen die te weten komt. Het is daarom voor u belangrijk om te weten dat elke hulpverlener van de stichting een beroepsgeheim of zwijgplicht heeft. De hulpverleners noteren een aantal gegevens over u en over de gesprekken met u en bewaren deze in een dossier. Dit is van belang om u zo goed mogelijk te kunnen begeleiden.

Uw rechten

U geeft persoonlijke informatie aan degene die u helpt. In onze instelling gelden de volgende regels:

- U hebt het recht te weten welke gegevens van u worden genoteerd en waarom.
- U mag vragen uw dossier in te zien en als u vindt dat er foutieve gegevens in vermeld staan, hebt u het recht te vragen om die te veranderen.
- De hulpverleners van de Johanniter Crisisopvang zijn tot geheimhouding verplicht, alleen zij mogen uw gegevens inzien.
- Als het wenselijk is dat (een deel van) de door u gegeven informatie wordt uitgewisseld met personen buiten de instelling, bijvoorbeeld met uw externe hulpverlener of uw huisarts, dan gebeurt dit alleen wanneer u daar van tevoren toestemming voor heeft gegeven.
- Alle gegevens worden zorgvuldig opgeborgen, zodat niemand deze kan inzien die daar niet het recht toe heeft. Uw persoonlijke gegevens worden vijf jaar na afsluiting van het traject vernietigd.

Klachtenregeling

Het is mogelijk dat de hierboven besproken punten over privacy, maar ook de uitvoering van de hulpverlening niet geheel aansluiten op uw wensen of verwachtingen. Indien u klachten heeft over de uitvoering van de hulpverlening kunt u ons dat kenbaar maken.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Stel dat u ontevreden bent over de wijze waarop de Johanniter Opvang u behandelt of met uw hulpvraag omgaat. U kunt dan het beste eerst contact opnemen met uw hulpverlener. Meestal zal zo'n gesprek het probleem oplossen. Lukt het niet om in dit gesprek tot een voor u bevredigende oplossing te komen dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling van de instelling. Bij de instelling kunt u een exemplaar krijgen van het reglement over de behandeling van klachten. De klachtenregeling kent een klachtencommissie die uw klacht kan behandelen.

Klachtencommissie

U dient uw klacht in bij de algemeen coördinator van de Johanniter Crisisopvang. De algemeen coördinator zal zo snel mogelijk een oplossing proberen te vinden of een uitspraak doen waarmee u kunt instemmen. Lukt dit niet dan wordt uw klacht behandeld door een externe klachtencommissie. Zij vormt zich een oordeel van uw

klacht en geeft binnen twee maanden een advies aan het bestuur. Het bestuur bepaalt haar standpunt aan de hand van dit advies en deelt dit binnen een week aan u mee.

Wilt u meer informatie?

Hebt u nog vragen over uw privacy bij de hulpverlening, over de klachtenregeling of over de vertrouwenspersoon dan kunt u bij uw hulpverlener of de leiding van de Johanniter Opvang terecht. Deze zorgen dat u de gewenste informatie krijgt.