

Klachtenreglement vrijwilliger & hulpvragers

Stichting Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven (VHE)

Definitie

Een klacht is een uiting van onvrede over aangelegenheden betreffende de gang van zaken tijdens de hulpverlening geboden vanuit de VHE.

Het woord 'klager' staat voor zowel vrijwilliger als hulpvrager.

Het reglement regelt

1. De behandeling van klachten van klager door de organisatie.
2. De behandeling van klachten van klager door de onafhankelijke klachtencommissie.

Doelstelling

De procedure van klachtbehandeling heeft twee doelen:

- Afwikkeling van de klacht → zoeken naar een bevredigende oplossing.
- Recht te doen aan de klager.

Correcte afhandeling van een klacht bevordert / herstelt het vertrouwen in de VHE.

Afhandeling van een klacht moet bijdragen tot een verbetering van de dienstverlening in het algemeen.

Ad 1 Behandeling van klachten van de klager door de organisatie zelf

- 1.1 Indien een klager klachten heeft over een verleende dienst, verdient het aanbeveling dat de klacht in eerste instantie wordt besproken met degene die bij het verlenen van de dienst betrokken is of is geweest.
- 1.2 Indien de klager bezwaar heeft tegen de bespreking van zijn klacht met een van de in lid 1.1 bedoelde personen of wanneer het gesprek niet tot het voor de klager gewenste resultaat heeft geleid kan de klager een beroep doen op een coördinator, werkzaam bij de VHE. Hiervoor komt in eerste instantie de verantwoordelijke coördinator in beeld maar het kan ook een andere coördinator zijn die in dienst is bij de VHE.
- 1.3 Wanneer de klager bezwaar heeft tegen een bemiddeling door een coördinator van de VHE of indien de bemiddeling door de coördinator niet tot het voor de klager gewenste resultaat heeft geleid kan een beroep worden gedaan op de directeur van de VHE.
- 1.4 Wanneer de klager bezwaar heeft tegen een bemiddeling door de directeur of indien de bemiddeling van de directeur niet tot het voor de klager gewenste resultaat heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie zoals bedoeld onder ad 2.
- 1.5 Klachten die de klager wenst voor te leggen aan de klachtencommissie zoals bedoeld onder ad 2 dienen schriftelijk te worden ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie *. Indien de klager dit wenst kan hij of zij zich bij de formulering van de klacht laten bijstaan.

Ad 2 Klachtencommissie

- 2.1 Het bestuur van de Stichting Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven heeft de Klachtencommissie beëdigd.
- 2.2 Op voordracht van de directeur benoemd het bestuur van de Stichting Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven de Klachtencommissieleden voor bepaalde tijd.
- 2.3 De Klachtencommissie is in zijn oordeelsvorming onafhankelijk van het bestuur van de VHE.
- 2.4 De Klachtencommissie bestaat uit ten minste 3 leden.
Daarvan maken in ieder geval deel uit:

- a. Een lid met als achtergrond vrijwillige medewerker van de VHE of oud vrijwillige medewerker.
 - b. Een vertegenwoordiger van een cliëntenbelangenorganisatie verbonden aan één van de doelgroepen van de VHE.
 - c. Een onafhankelijk lid met als achtergrond visie, kennis en werkervaring van het sociaal domein van Eindhoven.
 - d. Een administratieve kracht van de Vrijwillige Hulpdienst verzorgt het secretariaat van de Klachtencommissie, voorbereiding, agendering, notuleren, archivering en eventuele andere administratieve handelingen die voortkomen uit de behandeling van de klacht.
- 2.5 De Klachtencommissie wordt door de directeur van de VHE samengesteld conform lid 2.3. Het bestuur van de VHE stelt de Klachtencommissie vast. De Klachtencommissie kiest uit haar midden de voorzitter.
- 2.6 De leden van de Klachtencommissie worden voor een periode van vier jaar benoemd. Zij kunnen maximaal eenmalig voor eenzelfde periode worden herbenoemd.
- 2.7 Mogelijke onkosten gaan altijd in overleg met de directie van de VHE.
- 2.8 De Klachtencommissie kan zich laten bijstaan door deskundigen.
- 2.9 De Klachtencommissie beslist met meerderheid van stemmen.
- 2.10 De Klachtencommissie doet in principe 6 weken na ontvangst van de klacht een gemotiveerde uitspraak over de ontvankelijkheid van de klacht en over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en legt deze uitspraak schriftelijk vast. De Klachtencommissie formuleert tevens een advies over te nemen maatregelen.
- 2.11 De gemotiveerde beslissing en het advies worden binnen 1 week na de uitspraak door de Klachtencommissie schriftelijk medegedeeld aan de klager en aan de directie van de VHE.

Ad3 Waarborgen privacy volgens de AVG richtlijnen

- 3.1 De klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacy gevoelige gegevens van derden bevatten. De klager wordt hier schriftelijk van op de hoogte gesteld. Voor de overige stukken hebben de klager alsook de betrokken medewerker(s) inzage recht.
- 3.2 Alle leden van de Klachtencommissie zijn tot geheimhouding verplicht. Ook de medewerkers van de VHE zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens, waarvan zij in het kader van behandeling van de klacht, kennis hebben genomen.
- 3.3 De directie van de VHE is eindverantwoordelijk voor de zorg van de stukken of persoonlijke gegevens, welke in het kader van de behandeling van de klacht zijn ingebracht, veilig op te bergen. Tevens is zij verantwoordelijk dat derden hiervan geen kennis kunnen nemen.
- 3.4 Nadat de Klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan, zal het dossier gesloten en veilig opgeborgen worden. De persoonsgegevens worden geanonimiseerd.

*secretariaat klachtencommissie:
klachtencommissie@maatje040.nl

of

Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven
Tnv Secretariaat Klachtencommissie
Piuslaan 74a
5614 HR Eindhoven