

Bijlage 11: Klachtenreglement voor cliënten en medewerkers



soc nederland

Klachtenregeling SOC Nederland

Inhoud

Artikel 1 Definities	3
Artikel 2 Algemeen	3
2.1 Wie kan de klacht indienen?.....	4
2.2 Kan ik mijn klacht anoniem indienen?	4
2.3 Tegen wie is mijn klacht gericht?.....	4
2.4 Wanneer kan ik mijn klacht indienen?.....	4
Artikel 3 Procedure	4
3.1 Hoe dien ik mijn klacht in.....	4
3.2 In de klaagbrief dient te zijn vermeld:	5
Artikel 4 Klachtbehandeling.....	5
Artikel 5 Onverenigbare oplossing.....	6

	Titel	Versie	Status	Autorisatie d.d.	Pagnr.
	Klachtenreglement Soc Nederland	0.2	definitief	29-06-2020	Pagina 2 van 7

Artikel 1 Definities

Organisatie:	Coöperatie SOC Nederland
De klachtencommissie:	De klachtencommissie van SOC Nederland
Klager:	De natuurlijke of rechtspersoon die de klacht indient.
Gedraging:	Enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een professional of cliënt.
Klacht:	Elke blijk van onvrede inzake de organisatie SOC Nederland, haar medewerkers en diensten geuit door een belanghebbende van SOC Nederland.
Belanghebbende:	Iemand die betrokken is bij een besluit of geschil en daar (rechtstreeks) belang bij heeft.

Artikel 2 Algemeen

SOC Nederland en zijn medewerkers proberen hun werk zo goed mogelijk uit te voeren. Desondanks kan het voorkomen dat u het gevoel heeft dat u niet op de juiste manier behandeld wordt of geïnformeerd bent door de organisatie. SOC Nederland betreurt dat en biedt u de mogelijkheid om via de klachtenprocedure, zoals deze hierna zal worden beschreven, een klacht in te dienen. SOC Nederland vraagt u om uw klacht goed te formuleren én te onderbouwen zodat haar organisatie hier lering uit kan trekken.

	Titel	Versie	Status	Autorisatie d.d.	Pagnr.
	Klachtenreglement Soc Nederland	0.2	definitief	29-06-2020	Pagina 3 van 7

2.1 Wie kan de klacht indienen?

- a) Iedere natuurlijk persoon welke over contacten en zorgverlening met SOC Nederland een klacht heeft.
- b) Iedere gecertificeerde instelling, jeugdhulpaanbieder of rechtspersoon werkzaam binnen het jeugddomein en WMO, die over werk gerelateerde contacten met SOC Nederland een klacht heeft.
- c) Indien klager niet in staat is de klacht zelfstandig in te dienen, kan deze zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

2.2 Kan ik mijn klacht anoniem indienen?

Nee, anonieme klachten zal SOC Nederland niet in behandeling nemen. Alle klachten worden uiterst serieus genomen en er wordt persoonlijk mee omgegaan. Voor een correcte afhandeling, bijvoorbeeld door een bemiddelingsgesprek met de beklagde, kan het noodzakelijk zijn dat de beklagde weet wie de klager is.

2.3 Tegen wie is mijn klacht gericht?

- a) Tegen een bepaalde medewerker van SOC Nederland
- b) Tegen een bepaalde afdeling van SOC Nederland
- c) Tegen de organisatie SOC Nederland in het algemeen

2.4 Wanneer kan ik mijn klacht indienen?

Men kan een klacht indienen wanneer men ontevreden is over het handelen van SOC Nederland of een van zijn medewerkers. Een klacht dient tijdig te worden ingediend, doch niet later dan zes maanden na-dat de klacht is ontstaan, tenzij naar het oordeel van de klachtencommissie de klager redelijkerwijs niet eerder in staat kon worden geacht de klacht in te dienen, of namens hem in te laten dienen.

Artikel 3 Procedure

3.1 Hoe dien ik mijn klacht in

Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend door het versturen van uw klachtbrief via email (nienke@socnederland.nl) of per post naar het adres: SOC

	Titel	Versie	Status	Autorisatie d.d.	Pagnr.
	Klachtenreglement Soc Nederland	0.2	definitief	29-06-2020	Pagina 4 van 7

Nederland, Maasbandijk 28, 6606 KE Niftrik. Mondelinge klachten kunnen niet in behandeling genomen worden.

3.2 In de klaagbrief dient te zijn vermeld:

- a) De naam van de klager
- b) Over welke procedure of persoon er geklaagd wordt
- c) Een korte en duidelijke omschrijving van de klacht

3.3 De klager ontvangt - binnen 7 werkdagen na ontvangst van de klacht:

- a) een bericht van ontvangst van de klacht
- b) een kopie van het klachtenreglement

Artikel 4 Klachtbehandeling

Ik heb mijn klacht ingediend en wat nu?

4.1 Uw klacht zal in behandeling worden genomen, deze wordt verder onderzocht en indien noodzakelijk worden er maatregelen getroffen.

4.2 De klachtencommissie wordt door het bestuur van SOC Nederland benoemd en ontslagen en bestaat uit tenminste drie leden. De klachtencommissie bestaat in ieder geval uit twee geselecteerde medewerkers van SOC Nederland en een onafhankelijke voorzitter.

4.3 Na ontvangst van de klacht wordt deze onverwijld toegezonden aan de leden van de klachtencommissie, ter beoordeling van de ontvankelijkheid aan de hand van de volgende criteria;

- a) klager, of degene namens wie de klacht wordt ingediend, dient - naar het oordeel van de klachtencommissie - rechtstreeks in zijn/haar belang getroffen te zijn door de procedure of persoon waarover geklaagd wordt.
- b) de klacht dient schriftelijk en volledig onderbouwd te worden ingediend.
- c) een klacht wordt niet eerder niet-ontvankelijk verklaard, nadat de klager in de gelegenheid gesteld is, binnen een termijn van zes weken, enige omissie in de indiening van de klacht te herstellen.

	Titel	Versie	Status	Autorisatie d.d.	Pagnr.
	Klachtenreglement Soc Nederland	0.2	definitief	29-06-2020	Pagina 5 van 7

d) een klacht wordt in ieder geval niet-ontvankelijk verklaard indien deze, naar het oordeel van de klachtencommissie een tuchtklacht betreft.

4.4 Het besluit of de klacht ontvankelijk of niet-ontvankelijk is, geschiedt door de klachtencommissie met meerderheid van stemmen. Bij het staken der stemmen beslist de voorzitter.

4.5 Klager ontvangt - binnen zes weken na ontvangst van de klacht:

a) informatie omtrent de samenstelling van de klachtencommissie;

b) bericht of de klacht ontvankelijk is verklaard.

c) informatie over een eventueel vervolg van de procedure.

4.6 Indien de klacht niet-ontvankelijk is verklaard, wordt de klaagbrief onder een gemotiveerd/toelichtend schrijven geretourneerd.

4.7 Is de klacht ontvankelijk verklaard, dan zal de voorzitter van de klachtencommissie in eerste instantie onderzoeken of de klacht door bemiddeling is op te lossen. Als de klager geen prijs stelt op bemiddeling en de klacht meteen door de klachtencommissie wil laten behandelen, kan hij/zij dat direct aangeven.

4.8 Indien klager geen prijs stelt op bemiddeling of als de bemiddeling naar het oordeel van de klager niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd, onderzoekt de klachtencommissie de klacht en zal de klager indien noodzakelijk worden uitgenodigd voor een zitting van de klachtencommissie.

4.9 De klachtencommissie kan de klacht schriftelijk afdoen, indien, naar het oordeel van de klachtencommissie, de aard of de eenvoud van de klacht dat toelaat.

4.10 Indien klager besluit de klacht in te trekken, worden de klaagbrief en alle overige bescheiden geretourneerd en niet gearchiveerd in het archief van SOC Nederland.

Artikel 5 Onverenigbare oplossing

5.1 Indien de klager zich niet kan verenigen met de reactie en het advies van de klachtencommissie, kan hij zich wenden tot de landelijke geschilleninstantie. De klager deelt zijn beslissing mee aan SOC Nederland.

SOC Nederland is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg.

Tel: 070 – 310 53 80

Bereikbaarheid: Zij zijn te bereiken van: ma t/m vrij tussen 10.00 uur en 16.00 uur

	Titel	Versie	Status	Autorisatie d.d.	Pagnr.
	Klachtenreglement Soc Nederland	0.2	definitief	29-06-2020	Pagina 6 van 7



soc nederland

Website: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

	Titel	Versie	Status	Autorisatie d.d.	Pagnr.
	Klachtenreglement Soc Nederland	0.2	definitief	29-06-2020	Pagina 7 van 7