

Titel:	Klachtenprocedure Exodus
Document:	Procedure
Versie:	2.2
Goedkeuringsdatum:	7 april 2023
Effectief vanaf:	7 april 2023
Pagina's	7

1 Doel

Het beschrijven van de klachtenprocedure voor Stichting Exodus Nederland.

2 Bereik

Deze procedure is van toepassing op Stichting Exodus Nederland.

3 Definities

Beklaagde: degene tegen wie de klacht is ingediend.

Klacht: uiting van ontevredenheid gericht aan een organisatie met betrekking tot haar dienst of het proces van klachtenbehandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht.

Klachtencommissie: een commissie bestaande uit drie onafhankelijke leden die een oordeel uitspreekt over de klacht.

Klager: de persoon die een klacht heeft ingediend.

Secretariaat klachtencommissie: persoon op het landelijk kantoor die de klacht namens de klachtencommissie in ontvangst neemt, de klager, leden van de klachtencommissie en beklaagde voorziet van de benodigde informatie, de procedure bewaakt en voorkomende secretariële taken verricht.

Vertrouwenspersoon: persoon die zelfstandig en onafhankelijk functioneert en een geheimhoudingsplicht heeft.

4 Verantwoordelijkheden

De bestuurder is verantwoordelijk voor het naleven van dit document bij zowel de locaties als de stichting als geheel.

De eigenaar van dit document (documenteigenaar) is verantwoordelijk voor de inhoud van het document.

5 Procedure (zie ook stroomschema op pagina 5 en 6)

Een klacht

Binnen Exodus wordt gewoon en gewerkt en worden er dus fouten gemaakt. Vaak kan dit eenvoudig worden opgelost, bijvoorbeeld door met elkaar te praten. Dit zal in de communicatie altijd het uitgangspunt moeten zijn.

Soms lukt dit niet. Dan moeten er andere wegen zijn om te bewandelen. Een klachtencommissie kan in die gevallen een onafhankelijk oordeel geven.

Exodus heeft een klachtenregeling die geldt voor iedere betrokkene bij Exodus. Exodus ziet een klacht als een kans en staat open voor verandering en verbetering en is bereid iets te doen met klachten.

Procedure

Stap 1 Driegesprek

Een klacht dient eerst neergelegd te worden bij degene tegen wie de klacht gericht is en diens direct leidinggevende. Door middel van een driegesprek moet geprobeerd worden de klacht op te lossen. Dit overleg moet binnen twee weken leiden tot een definitieve oplossing voor klager.

Stap 2 Gesprek met een MT-lid

Wanneer het driegesprek niet tot een oplossing van de klacht leidt, volgt een gesprek tussen de klager en een MT-lid.

Mocht dit ook niet tot een oplossing leiden, kan de klacht voorlegt worden aan de klachtencommissie.

Uitzondering: Een klacht gericht tegen een MT-lid of bestuurder wordt direct aan de klachtencommissie voorgelegd.

De bestuurder wordt altijd op de hoogte gebracht van een klacht.

Vertrouwenspersoon

Voordat de klacht bij de klachtencommissie wordt neergelegd kan een beroep gedaan worden op bemiddeling door een van de vertrouwenspersonen van Exodus, die niet bij het geschil betrokken is geweest. Leidt de bemiddeling van de vertrouwenspersoon niet tot een oplossing, dan staat voor de klager de weg open om zich met zijn klacht te wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie.

Contactgegevens van de vertrouwenspersonen zijn te vinden op intranet (voor medewerkers), via de teamleider of een MT-lid (voor deelnemers) of via de regiocoördinator (voor vrijwilligers).

Stap 3 Klachtencommissie

Het indienen van een klacht

De klacht moet door de klager of diens gemachtigde schriftelijk worden ingediend (per brief of per e-mail).

Het adres hiervoor is:

Secretariaat van de klachtencommissie van de Stichting Exodus Nederland

Morssingel 5

2312 AZ Leiden of per email klacht@exodus.nl.

De klacht bevat tenminste de naam van de klager en een beschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is. Indien de klager zich laat vertegenwoordigen door een gemachtigde dan kan de klachtencommissie van de gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen. Een machtiging wordt niet verlangd van een advocaat.

Het secretariaat van de klachtencommissie wordt verzorgd door het landelijk kantoor. Het secretariaat neemt de klacht namens de klachtencommissie in behandeling. Het voorziet de klager, de leden van de klachtencommissie en de beklagde van de benodigde informatie, bewaakt de procedure en verricht voorkomende secretariële taken.

Het recht tot het indienen van een klacht vervalt vier maanden nadat de klager kennis heeft genomen of redelijkerwijs had kunnen nemen van de gedraging of de gevolgen van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. De klachtencommissie/bestuurder heeft het recht op basis van de klacht anders te bepalen.

Het is daarnaast niet mogelijk een klacht in te dienen indien al eerder door of namens dezelfde klager een klacht is ingediend bij de klachtencommissie over dezelfde gedraging tenzij door de klager nieuwe feiten of veranderde omstandigheden naar voren worden gebracht.

Van de procedure afwijken

In overleg met een MT-lid of de bestuurder kan afgeweken worden van de procedure.

Procedure klachtencommissie

Ontvangstbevestiging

1. Binnen een week na ontvangst van de klacht stuurt het secretariaat een ontvangstbevestiging. Het secretariaat onderzoekt of stap 1 en 2 van de klachtenprocedure doorlopen zijn. Zo niet dan wordt alsnog stap 1 of 2 in gang gezet. Indien stap 1 en 2 doorlopen zijn, wordt bij de ontvangstbevestiging medegedeeld uit welke leden de klachtencommissie bestaat die de klacht gaan behandelen. Het secretariaat van de klachtencommissie stuurt de klacht gelijktijdig door aan de leden van de klachtencommissie en aan degene tegen wie de klacht is gericht (de beklagde).
2. Indien de klager een e-mailadres heeft verstrekt en aangeeft tegen het gebruik daarvan in deze procedure geen bezwaar te hebben, kan de klachtencommissie de behandeling per e-mail laten plaatsvinden.

Vereenvoudigde behandeling

3. De klachtencommissie is op ieder moment in de procedure bevoegd om de procedure te sluiten, indien voortzetting van het onderzoek niet nodig is, omdat:
 - a. de klachtencommissie kennelijk onbevoegd is,
 - b. de klacht kennelijk niet-ontvankelijk is,
 - c. de klacht kennelijk ongegrond is.Van de beslissing om de procedure op deze wijze te beëindigen wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de klager en de verwerende partij. Tegen deze beslissing kan bezwaar worden ingesteld overeenkomstig de onder 6 vermelde bezwaarprocedure.

Inhoudelijke behandeling

4. De beklagde wordt in de gelegenheid gesteld om binnen vier weken na ontvangst van de klacht een verweerschrift in te dienen. Na ontvangst van het verweerschrift, stuurt het Secretariaat hiervan onverwijld een kopie naar de klager.
5. De Voorzitter van de klachtencommissie beslist binnen twee weken na de ontvangst van het verweerschrift of al dan niet een hoorzitting zal worden gehouden. In beginsel wordt geen hoorzitting gehouden, indien een hoorzitting in redelijkheid niet kan bijdragen aan de behandeling van de zaak, bijvoorbeeld omdat partijen het eens zijn over de feiten of de standpunten van partijen genoegzaam in de schriftelijke stukken uiteen zijn gezet.
6. Indien beslist wordt om geen hoorzitting te houden, worden zowel de klager als beklagde daarvan uiterlijk twee weken na ontvangst van het verweerschrift schriftelijk op de hoogte gesteld. Zowel klager als beklagde kunnen daar binnen twee weken bij de klachtencommissie, gemotiveerd, bezwaar tegen aantekenen. De klachtencommissie beslist vervolgens binnen twee weken of al dan niet alsnog een hoorzitting zal worden gehouden.
7. Indien is beslist dat een hoorzitting zal plaatsvinden, wordt zo mogelijk in overleg met klager en beklagde, binnen zes weken na ontvangst van het verweerschrift, een besloten hoorzitting gepland.
Indien naar aanleiding van een bezwaar als bedoeld in de laatste volzin van artikel 6 alsnog beslist is om een hoorzitting te houden wordt dit binnen vier weken na dit besluit gepland.
Afhankelijk van de inhoud van de klacht zullen betrokkenen gezamenlijk of afzonderlijk gehoord worden. Zowel de klager als beklagde kan zich laten vergezellen door een gemachtigde of een adviseur (niet zijnde een vertrouwenspersoon van Exodus).

Oordeel

8. Binnen vier weken na de ontvangst van het verweerschrift, respectievelijk binnen twee weken nadat een hoorzitting heeft plaatsgevonden, maakt de klachtencommissie schriftelijk haar oordeel bekend aan klager en beklagde. Tevens wordt het oordeel bekend gemaakt aan de manager van de regio waarbinnen de gedraging heeft plaatsgevonden.
Het oordeel kan strekken tot onbevoegdheid van de klachtencommissie, niet-ontvankelijkheid van de klacht, gegrondverklaring of ongegrondverklaring van de klacht. Indien de klacht gegrond wordt bevonden, kan de klachtencommissie tevens een aanbeveling doen aan beklagde wat deze zou kunnen ondernemen om het beschadigde belang van de klager zo goed mogelijk te herstellen of om herhaling te voorkomen.
9. De manager van beklagde verbindt zich ertoe dat beklagde aan het advies van de klachtencommissie gevolg zal geven. Tenzij de manager binnen dertig dagen met een schriftelijke opgaaf van redenen aan de klachtencommissie te kennen geeft waarom beklagde zich daaraan niet verbonden acht, met een afschrift aan de klager.

Geheimhouding

10. Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van de klachtenregeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover de uitvoering van de klachtenprocedure zelf of enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht.

5.1 De Geschillencommissie

Met ingang van 9 april 2021 is Exodus aangesloten bij de geschillencommissie Zorg Algemeen <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>. Hiermee voldoet Exodus aan de verplichting vanuit de Wkkgz om aangesloten te zijn bij een erkende externe onafhankelijke geschilleninstantie. Het doel van de Wkkgz is het verbeteren van de positie van de client.

Als bemiddeling door de klachtencommissie niet lukt, of de deelnemer is niet tevreden met het oordeel, is er sprake van een geschil. Het geschil kan dan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

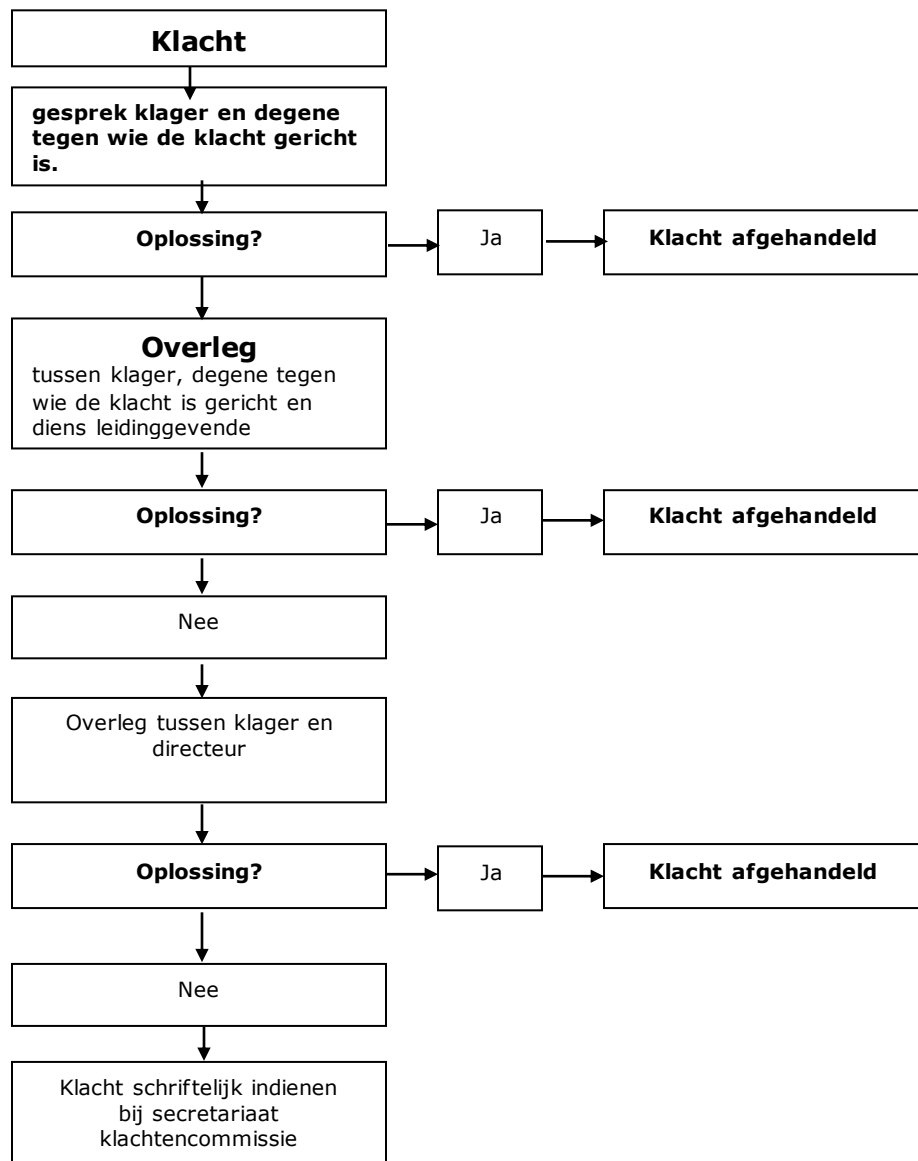
Werkwijze

1. Klachten (geschillen) tussen de klager en Exodus over de geleverde zorg (of te leveren zorg) kunnen zowel door de klager als door Exodus ingediend worden bij:
De Geschillencommissie Zorg Algemeen
Bordewijklaan 46
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
2. Klachten worden door de geschillencommissie alleen in behandeling genomen als de klacht eerst bij Exodus is ingediend.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet de klacht binnen 12 maanden nadat de deel na de datum waarop de klager de klacht bij Exodus indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Commissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de klager een geschil aanhangig maakt bij de Commissie, is Exodus aan deze keuze gebonden. Indien Exodus een geschil aanhangig wil maken, moet Exodus de klager schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Exodus dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De Commissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Commissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Commissie geschieden bij wege van bindend advies.
6. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. Het klachtengeld bedraagt €52,50.- Geeft de Geschillencommissie de klager gelijk, dan krijgt de klager het betaalde bedrag terug van de Exodus. Als zowel de klager als Exodus gedeeltelijk gelijk krijgen, bepaalt de commissie hoe dit bedrag verdeeld wordt.
7. Uitsluitend de hierboven genoemde Commissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

5.2 Registratie van klachten

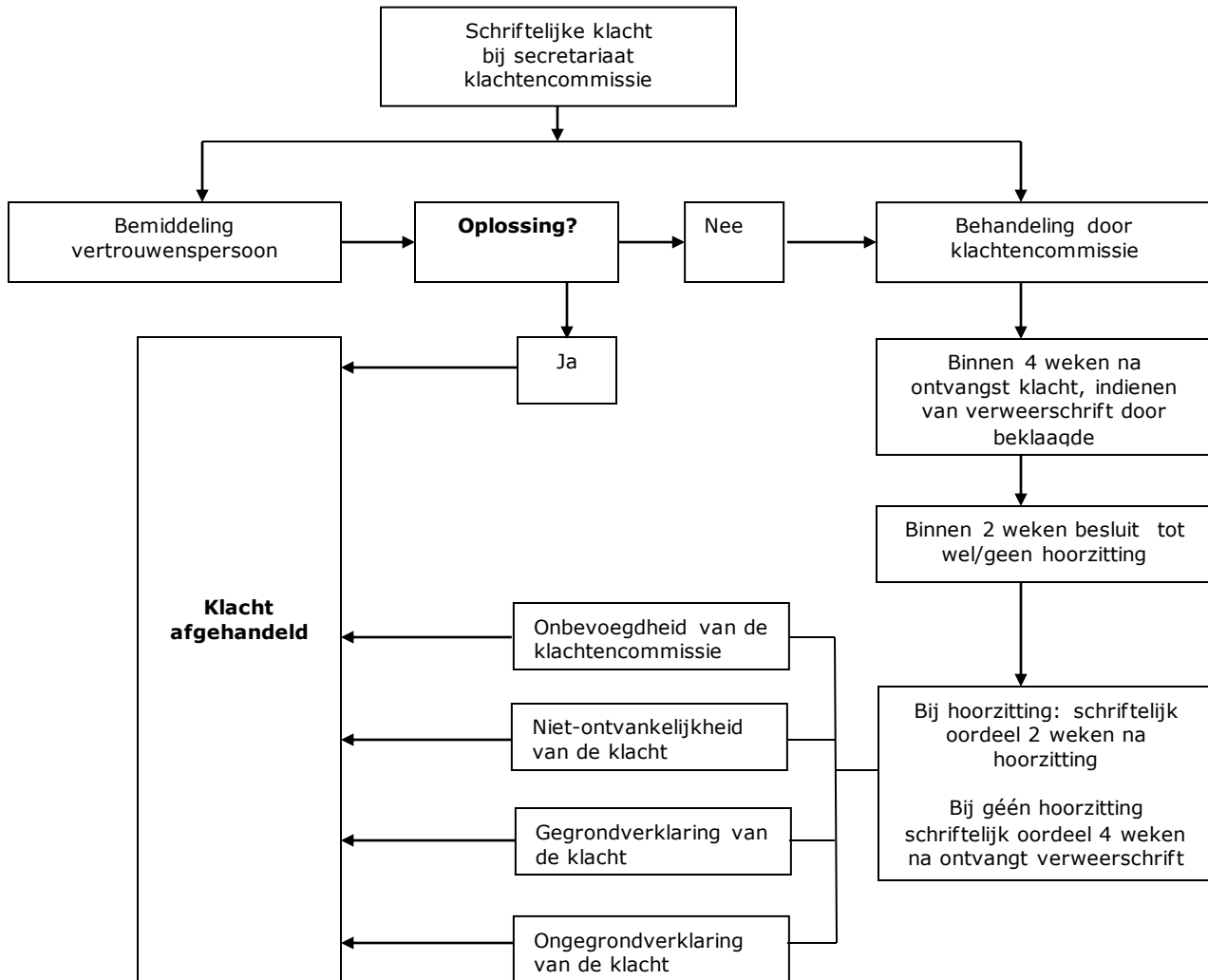
De stichting brengt in het jaarverslag een geanonimiseerd verslag uit van het aantal klachten per doelgroep (medewerkers, vrijwilligers, (voormalig) deelnemers, donateurs en overig) en de aard van de ingediende klachten, de strekking van het oordeel van de klachtencommissie en de eventuele aanbevelingen en de aard van de op grond daarvan getroffen maatregelen.

Klachtenprocedure in schema:



vervolg van de procedure op de volgende pagina ->

Vervolg klachtenprocedure in schema:



6. Referenties

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

7. Bijlagen

n.v.t.