



Protocol Klachtenregeling Toon Hermans Huis Roermond

Deze klachtenregeling is opgesteld op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) en beschrijft de procedure voor de behandeling van klachten van de gasten en vrijwilligers van het Toon Hermans Huis Roermond (THHR).

De doelstelling van de behandeling van klachten met betrekking tot de behandeling zoals deze door het THHR wordt verleend, is: genoegdoening van de klager, handhaven van de rechten en de belangen van de klager in zijn relatie tot het Toon Hermans Huis en herstel van deze relatie. Daarnaast is klachtenbehandeling gericht op het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van de begeleiding en ondersteuning. Dit laatste gebeurt door evaluatie, registratie en rapportage van de klachten en de klachtenbehandeling.

Brancheorganisatie IPSO heeft in 2012 een klachtenregeling opgesteld voor bezoekers/gasten van bij IPSO aangesloten inloophuizen en psycho-oncologische centra, waaraan het THHR zich conformeert. Uitgangspunt bij branchevereniging IPSO is dat bij de behandeling van klachten een klacht bij voorkeur ter plaatse wordt opgelost. Het verdient daarom aanbeveling dat de klager zijn klachten bespreekt met de persoon ten aanzien van wie de klacht is ontstaan, of met diegenen die zeggenschap hebben over het onderwerp waar de klacht betrekking op heeft. Juist zo'n gesprek kan de benodigde opheldering tussen klager en hulpverlener verschaffen, waardoor het mogelijk is dat een klacht in een vroeg stadium wordt opgelost. Zo'n gesprek is echter géén verplichting; de klager heeft het recht om zich rechtstreeks tot de klachtencommissie van de IPSO te wenden. Indien een klager ervoor kiest zich rechtstreeks tot de klachtencommissie te wenden, zal dit geen nadelige gevolgen hebben voor de behandeling van zijn klachten. De klachtencommissie beperkt zich echter tot het doen van een uitspraak over de gegrondheid van een klacht.

Procedure indienen klachten

1. Klacht van een bezoeker/gast:

- In eerste instantie zal klacht/probleem – indien het een vrijwilliger betreft – met direct betrokkene besproken moeten worden.
- Indien dit moeilijk ligt, kan men zich wenden tot de directeur.
- Besloten kan worden tot een mediation gesprek tussen gast en vrijwilliger met de directeur als mediator.
- Indien de klacht een materieel c.q. structureel probleem betreft, kan de gast zich wenden tot de directeur.
- Mocht bovenstaande niet tot een oplossing leiden, dan is het mogelijk de klacht in te dienen bij IPSO, zodat de klachtencommissie van de IPSO tot een oordeel komt.
- De bezoeker/gast kan zich met een klacht ook rechtstreeks tot de klachtencommissie van IPSO wenden.

2. Klacht van een vrijwilliger:

- Klacht/probleem wordt in eerste instantie aan de directeur voorgelegd.
- Indien de directeur en de vrijwilliger er niet uit komen wordt klacht/probleem met één van de bestuursleden besproken.

3. Klacht van de directeur:

- De directeur kan zich met een klacht wenden tot een bestuurslid c.q. het voltallige bestuur.
- Indien dit niet tot een oplossing leidt, is een gesprek met een onafhankelijke derde te overwegen.

4. Klacht van een bestuurslid:

- Indien één van de bestuursleden een klacht/probleem heeft betreffende een medebestuurslid, dient dit met de overige bestuursleden besproken te worden.
- Indien het een klacht betreft aangaande het functioneren van het inloophuis, zal er een gesprek volgen met de directeur en bestuur samen.

Indien een vrijwilliger of een gast een voorval/probleem aangaande in vertrouwen wil melden c.q. overleggen, dan kan men zich wenden tot onze vertrouwenspersoon Ankie Lauwers.