

Klachtenprocedure

De Kap is dé organisatie in Apeldoorn die zorgt voor een goede koppeling van hulpvragers aan vrijwilligers, uitgaande van ieders eigenheid en behoeften. En de organisatie die mantelzorgers kent, ondersteunt, met elkaar in contact brengt en waar nodig vrijwilligers inzet of respijtzorg regelt zodat de mantelzorger de mantelzorg kan blijven geven. Vanuit het Stedelijk Knooppunt Mantelzorg biedt de Kap kennis en expertise aan bedrijven, organisaties en lokale overheden. Door een klein team van beroepskrachten en honderden vrijwilligers wordt aan veel inwoners van de gemeente Apeldoorn op deze manier advies, hulp en ondersteuning geboden.

Vanuit 3 kernwaarden wordt aan alle werkzaamheden inhoud/zingeving gegeven, nl.:

- **Tijd en aandacht**
- **Wederkerigheid**
- **Met respect voor eigenheid**

Het gaat bij de Kap om **werken met en voor mensen**. Dat vraagt om zorgvuldigheid in het aangaan en onderhouden van relaties en het nakomen en faciliteren van afspraken. Bijna altijd gaat dat goed, maar soms kunnen er ook fouten worden gemaakt. Vaak kan een klacht (of wat minder sterk 'een gevoel van onvrede') opgelost worden door met elkaar het gesprek aan te gaan en gezamenlijk te zoeken naar een oplossing. Indien er geen oplossing wordt gevonden in een gezamenlijk gesprek dan kan men zich wenden tot de directeur of een vertrouwenspersoon. De gegevens van beide staan op de website.

De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, kan meedenken en adviseren over het indienen van een klacht en hierin ondersteunen desgewenst. Ieders inbreng en mening kan helpen om de kwaliteit van het werk en de relaties te verbeteren. Ook als het even tegenzit of bij verschil van inzicht is het samen zoeken naar een oplossing van waarde en leerzaam voor alle betrokkenen.

Voor het geval dit niet of onvoldoende lukt heeft de Kap een klachtenprocedure en een klachtenfunctionaris beschikbaar. De klachtenfunctionaris is niet in dienst van de Kap en kan daarom onafhankelijk functioneren.

Een klacht kan worden ingediend door:

- een hulpvrager of diens vertegenwoordiger
- een mantelzorger
- een vrijwilliger

Een klacht kan worden ingediend tegen alle vanuit de Kap werkzame medewerkers. Dit zijn de medewerkers die een dienstverband hebben met de Kap, maar ook de vrijwilligers die vanuit de Kap ingezet worden. Een klacht kan gaan over bejegening door of gedrag van een medewerker of een vrijwilliger. Een klacht kan ook gaan over de manier waarop procedures worden toegepast.

Indienen en bespreken van een klacht:

Dit kan zowel schriftelijk als mondeling bij de klachtenfunctionaris (KF). De klacht wordt vastgelegd op het formulier Klachtenprocedure.

De KF zal de klacht met de klager zo goed mogelijk beschrijven inclusief de functionaris waartegen een klacht wordt ingediend.

De KF biedt de klager aan dat een vertrouwenspersoon via de Kap als onpartijdige kan ondersteunen in een (2^e) gesprek met de betrokken beroepskracht. De KF kan als gespreksleider optreden en toezien op een uitkomst die voor beide partijen acceptabel is.

Als het naar de mening van de klager onvoldoende lukt om er samen uit te komen kan de klager de klacht handhaven waarna deze wordt voorgelegd aan de klachtencommissie. Op dat moment wordt formeel een klachtenprocedure in gang gezet.

Klachtencommissie:

De Kap heeft geen vaste klachtencommissie. Per te behandelen klacht wordt er door de KF een commissie samengesteld. De KF informeert de directeur en de klager over de samenstelling van de commissie.

De commissie bestaat uit 3 leden:

- Een onafhankelijke voorzitter, bij voorkeur met een juridisch of mediation achtergrond.
- Twee leden waarvan verwacht mag worden dat zij over voldoende vakinhoudelijke kennis beschikken om de klacht te behandelen.

De KF zorgt voor documenten, faciliteert het werk van de commissie door de bijeenkomsten te organiseren, klager en aangeklaagde uit te nodigen en de verslaglegging te doen van de bijeenkomsten en de uitspraak van de commissie. Eventuele kosten die commissieleden maken worden vergoed door de Kap.

De klager kan zich tijdens het gesprek met de klachtencommissie laten bijstaan door een voor hem of haar vertrouwd persoon, dit ter ondersteuning van de klager. Het is niet de bedoeling dat deze 'begeleider' namens de klager optreedt.

De klager kan zich ook laten bijstaan door een vertrouwenspersoon via de Kap. De klachtenfunctionaris zal hem daarover informeren en desgewenst in contact brengen. De ureninzet van de vertrouwenspersoon wordt in overleg vergoed door de Kap.

De uitspraak van de commissie voorzien van aanbevelingen, wordt aangeboden aan de directeur van de Kap. De directeur beslist over de overname van het advies en de aanbevelingen. Het besluit en de motivatie van het besluit wordt door de directeur in bijzijn van de klachtencommissie besproken met de klager. De commissie zal in dit gesprek met name proberen duidelijk te krijgen welke 'nazorg' nog nodig is. Als het een klacht betreft die gericht is tegen de directeur, dan zal het bestuur de rol vervullen die hierboven voor de directeur wordt benoemd.

De klacht moet binnen 8 weken na indiening afgehandeld zijn.

Jaarverslag:

De KF maakt jaarlijks een jaarverslag over zijn werkzaamheden, de ingediende klachten en de behandeling daarvan. De KF kan in het kader van deze verslaglegging ook aanbevelingen doen aan de directeur.