



Klachtenreglement Forzsa

Stichting Forzsa kent een klachtenreglement dat ten doel heeft het voorzien in een procedure om op klachten binnen een zo kort mogelijke termijn adequaat te reageren met als doel de kwaliteit van de dienstverlening te bevorderen en de relatie te herstellen.

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Wat is een klacht

Een klacht, is een uiting van om onvrede over de bejegening en de geleverde dienstverlening van een van de medewerkers van Forzsa. De klacht kan zowel mondeling als schriftelijk kenbaar gemaakt worden bij een medewerker of directie van Forzsa.

U kunt geen klacht indienen bij Forzsa wanneer u onvrede voelt over het resultaat van bijvoorbeeld een aanvraag voor een maatwerkvoorziening. Hiervoor geldt de wettelijke bezwaar- en beroepsprocedure die u via de gemeente kunt indienen. Ook hebben wij geen inspraak in het beleid van behandelorganisaties.

Medewerker

Onder medewerkers verstaan wij alle mensen die werkzaam zijn bij Forzsa.

Directie

Ton de Bie, directeur

Klager

De client of wettelijke vertegenwoordiger die een klacht uit. Cliënten en wettelijk vertegenwoordigers van een cliënt kunnen een klacht indienen. Onder wettelijk vertegenwoordigers verstaan wij: ouders, voogd, curator of een ander persoon die op grond van wetgeving of na een rechtelijke uitspraak optreedt om de belangen van de cliënt te behartigen.

Client

Een client is een natuurlijk persoon voor wie Forzsa direct dan wel via een opdrachtgever een opdracht voor dienstverlening heeft gekregen.



Opdrachtgever

Hoofdaannemers, instanties en/ of gemeenten wie ons de opdracht hebben gegeven om een client te begeleiden.

Artikel 2. Procedure

Hoe wordt een klacht ingediend

Er zijn drie fases waarop een klacht kan worden ingediend: klachtopvang, klachtbemiddeling of klachtbehandeling. Direct na ontvangst van de klacht, uiterlijk de eerst volgende werkdag, wordt er telefonisch contact opgenomen met de 'klager'. Er wordt mondeling gewezen op de klachtenprocedure en besproken wie verantwoordelijk wordt voor de klachtopvang. De keuze van de klager is daarin leidend.

Fasen klachtenprocedure

1 Klachtopvang

In de eerste plaats streeft Forzsa naar klachtopvang door de betrokken medewerker. In een persoonlijk gesprek wordt de klacht besproken en verhelderd, tussen klager en medewerker. Eventuele zorgen en onvrede wordt in dit gesprek toegelicht. Daarnaast wordt er gekeken of de klacht op enige wijze weggenomen kan worden en of er een mogelijkheid is tot herstel van de relatie. Indien meer nodig is, of als u dat wenst, zal de directie van Forzsa betrokken worden en met u in gesprek gaan.

2 Klachtbemiddeling

Indien na klachtopvang uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, zullen wij uw klacht melden bij onze opdrachtgever. Het klachtenprotocol van onze opdrachtgever bepaalt de verdere procedure van uw klacht. Bij elke opdrachtgever, zal u gehoord worden en zal gestreefd worden naar oplossing van uw klacht.

Indien er geen opdrachtgever is, handelt de directie van Forzsa zo goed als mogelijk uw klacht af.



3 Klachtbehandeling

Wanneer Forzsa zelf de klacht afhandelt en er dus geen externe opdrachtgever is voor de door uw ontvangen begeleiding en er geen oplossing gevonden wordt door klachtbemiddeling, zal Forzsa een beroep doen op een onafhankelijke klachtencommissie. Deze neemt de klacht in behandeling en er volgt een procedure tot een onafhankelijk advies inzake de klacht.

Indien gebruik wordt gemaakt van de onafhankelijke klachtencommissie dan kan contact gelegd worden met de directie van Forzsa. Zij brengt u in contact met deze onafhankelijke klachtencommissie.

Artikel 3. Rapportage van uw klacht

Afhandeling van uw klacht, zal gerapporteerd worden in uw clientdossier. Er zal een korte omschrijving van de klacht gerapporteerd worden, hoe de klacht is afgehandeld en met welk resultaat. Eventuele verkregen rapportages van opdrachtgevers/ klachtcommissie worden tevens in uw dossier vastgelegd. Uiteraard worden deze gegevens ook met u gedeeld.

Artikel 4. Wanneer geen (verdere) klachtbehandeling

Forzsa is niet verplicht een klacht volgend dit klachtenreglement te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:

- Waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit klachtenreglement is behandeld.
- Indien de klacht langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaats gevonden.
- Die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechtelijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.
- Zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of vervolging gaande is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht, door Forzsa schriftelijk geïnformeerd.