

KLACHTENREGELING ATTENTA

Zorg en aandacht voor kwaliteit. Dat vinden we bij Attenta belangrijk. In ons werk staan we voortdurend stil bij de vraag of we doen wat u van ons mag verwachten. Wij horen graag uw opmerkingen en feedback zodat wij de kwaliteit van onze dienstverlening kunnen verbeteren. Voor u moet duidelijk zijn waar u terecht kunt met opmerkingen of klachten.

Wij zien graag dat u tevreden bent over de geleverde diensten. Daarom blijven we werken aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Bent u niet tevreden? Dan zoeken we samen met u naar een oplossing.

Iedere klacht bevat belangrijke informatie over de kwaliteit van onze dienstverlening. Daarom bespreekt onze klachtenfunctionaris iedere klacht met de inwoner die de klacht heeft ingediend. We kijken welke verbeterpunten bij ons nodig zijn.

Hoe de klachtenprocedure in zijn werk gaat leest u hieronder.

De klachtenprocedure

1. De klachtenfunctionaris van Attenta is verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van de klachten van inwoners. Inwoners zijn natuurlijke dan wel rechtspersonen met wie Attenta in contact staat.
2. Als u een klacht heeft, vragen we u altijd om het probleem eerst te bespreken met de medewerker sociaal team die u helpt of geholpen heeft. Vaak kan het probleem in dat gesprek worden opgelost.
3. U kunt op ieder moment contact opnemen met de onafhankelijke vertrouwenspersoon over de situatie of het probleem. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon vindt u op de website van Attenta. Deze vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en heeft een bemiddelende rol. De vertrouwenspersoon kan, indien gewenst en mogelijk, u verder ondersteunen. Bent u na de bemiddeling door de vertrouwenspersoon nog niet tevreden, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij Attenta.
4. Als het gesprek met de medewerkers sociaal team en/of de vertrouwenspersoon u onvoldoende heeft opgeleverd, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Attenta.

Het indienen van een klacht doet u door Attenta een brief te sturen per post of via de mail. Deze stuurt u naar:

Stichting Attenta
t.a.v. de klachtenfunctionaris
Spiekersteeg 1
9461 BH Gieten
E info@stichtingattenta.nl

In uw brief moeten de volgende gegevens staan:

- uw naam en adres
 - de datum
 - een omschrijving van uw klacht: wat is er gebeurd, waarover bent u niet tevreden?
 - uw handtekening
5. De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen schriftelijk (al dan niet via mail) aan de inwoner en registreert de klacht.
 6. In de klachtenregistratie neemt de klachtenfunctionaris de gegevens op die nodig zijn voor een spoedige en zorgvuldige afwikkeling van de klacht.
 7. Uitgangspunt is dat de klacht binnen vier weken is afgewikkeld in de vorm van een gemotiveerd standpunt dat ook schriftelijk aan de inwoner is meegedeeld.
 8. Als de termijn niet haalbaar is, informeert de klachtenfunctionaris de inwoner hier tijdig over via een brief.
 9. In de volgende situaties neemt de klachtenfunctionaris de klacht niet in behandeling:
 - a. er is al eerder over hetzelfde onderwerp/de gedraging een klacht behandeld volgens deze klachtenregeling;
 - b. de gedraging heeft meer dan één jaar geleden plaatsgevonden;
 - c. het belang van de inwoner dan wel het gewicht van de gedraging is kennelijk onvoldoende.
- Als de klachtenfunctionaris concludeert dat één van bovenstaande situaties van toepassing is, wordt de inwoner binnen 4 weken na ontvangst van de klacht per brief over dit besluit geïnformeerd.
10. De behandeling van de klacht verloopt als volgt. De klachtenfunctionaris:
 - a. bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft;
 - b. hoort de medewerker die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was voor het desbetreffende dossier van de inwoner;
 - c. vraagt de inwoner of deze gehoord wil worden en wint eventueel nadere informatie in bij de inwoner wanneer er onduidelijkheden zijn of wanneer aanvullende informatie nodig is;
 - d. beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de inwoner;

- e. oordeelt op grond van de informatie over de klacht en adviseert eventueel de bestuurder over daaraan te verbinden gevolgen voor de desbetreffende medewerker en/of de algehele werkwijze.
11. De klachtenfunctionaris formuleert het definitieve oordeel en informeert de inwoner en Attenta per brief over de uitkomst en de onderliggende argumentatie.
 12. Als de inwoner akkoord gaat met de door de klachtenfunctionaris getrokken conclusie, wikkelt de klachtenfunctionaris de klacht af conform de uitkomst. Hij sluit het klachtdossier, vermeldt dit in het klachtenregister en slaat het klachtdossier op. Hiermee is de klacht afgewikkeld.
 13. Als de inwoner niet akkoord gaat met het definitieve oordeel van de klachtenfunctionaris, dan maakt de klachtenfunctionaris hiervan een aantekening in het klachtdossier en in het klachtenregister.
 14. De klachtenfunctionaris biedt jaarlijks een verslag aan het college van B&W aan. Het verslag is gemaakt op grond van het klachtenregister en betreft de ingediende geanonimiseerde klachten en de uitkomsten van de klachtenbehandeling. Dit verslag wordt door het college van B&W ter kennisname aan de gemeenteraad gezonden. In geanonimiseerde vorm plaatst Attenta het verslag tevens op haar website.

Toelichting op de klachtenregeling

Punt 1

De klachtenfunctionaris zelf kan ook onderwerp van klachten zijn. In dat geval is de behandeling van de klacht door deze persoon niet mogelijk. De klacht wordt dan door de directeur-bestuurder behandeld. Als de klacht de directeur-bestuurder van Attenta betreft, is de Raad van Toezicht verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van de klacht. Als de klachten gericht zijn tegen de Raad van Toezicht wordt door de Raad van Toezicht een onafhankelijk persoon aangewezen als klachtenbehandelaar. Daar waar in het protocol wordt gesproken over klachtenfunctionaris wordt voor genoemde gevallen ook bedoeld directeur-bestuurder, de Raad van Toezicht en de door de Raad van Toezicht aangewezen onafhankelijke persoon. Ook rechtspersonen (zorgaanbieders bijvoorbeeld) kunnen klachten hebben over de handelwijze van (medewerkers van) Attenta. (Medewerkers van) rechtspersonen kunnen zich ook onheus behandeld voelen in het contact met Attenta. Het kan niet zo zijn dat keuzes of bedrijfsvoering van Attenta door andere rechtspersonen aan de kaak worden gesteld middels de klachtenprocedure. De klacht moet gaan over een specifiek geval en specifieke situatie tussen (medewerkers van) de rechtspersoon en (medewerkers van) Attenta.

Punt 2, 3 en 4

Hier wordt aangegeven dat zoveel mogelijk in gesprek tussen inwoner en medewerker wordt geprobeerd om klachten in een vroeg stadium te bespreken en op te lossen. Een inwoner kan de vertrouwenspersoon hierbij inschakelen. Lukt het niet om in gesprek het probleem op te lossen, dan kan de inwoner zowel schriftelijk als mondeling zijn klacht

kenbaar maken. Voor het opstarten van de klachtprocedure is het belangrijk dat de klacht zo goed mogelijk omschreven wordt. Daarom is in het protocol opgenomen dat (eventueel met behulp van de klachtenfunctionaris) de inwoner de klacht op papier zet. Ook zijn enkele minimale vereisten om de klacht te kunnen behandelen opgenomen in de klachtenregeling.

Punt 9

Niet alle klachten leiden tot een behandeling. Er is een aantal gevallen opgesomd waarbij kan worden afgezien van behandeling. Een dergelijk oordeel hoort goed gemotiveerd te worden. Attenta is een privaatrechtelijk orgaan waardoor klachten over (medewerkers van) Attenta kunnen niet worden voorgelegd aan de Nationale Ombudsman.

Klachten kunnen wel worden gezien als maatstaf voor de professionaliteit en/of klantgerichtheid van (medewerkers van) Attenta. Daarom is het van belang dat gemeente, college van B&W en de gemeenteraad van de behandeling en afhandeling van de klachten door Attenta op de hoogte blijft. Dit wordt bij punt 12 aangegeven.

Punt 10

Hier wordt het verloop van de procedure benoemd. Daarbij is van belang dat de klachtenfunctionaris beide partijen, inwoner en medewerker (van Attenta), hoort. Er kan van het horen van de inwoner worden afgezien als de inwoner aangeeft daaraan geen behoefte te hebben. De klachtenfunctionaris heeft de taak om de directeur-bestuurder over de uitkomst van de behandeling van de klacht te informeren. De klachtenfunctionaris adviseert de directeur-bestuurder, als de klacht daartoe aanleiding geeft, over te nemen stappen ten aanzien van de werkwijze en/of de desbetreffende medewerker.

Punt 11

Legt vast wat er ter verdere afronding van de klacht met het dossier gebeurt. Ook wordt opgemerkt dat hierna geen inhoudelijke beoordeling meer mogelijk is. Er kan alleen bij het college van B&W worden aangekaart dat men vindt dat de procedure niet goed is doorlopen. Het college oordeelt niet over de inhoud van de klacht maar kijkt alleen of de klachtenregeling goed is toegepast.

Punt 14

Om zicht te krijgen op het aantal ingediende klachten en de afhandeling daarvan, stelt de klachtenfunctionaris jaarlijks een geanonimiseerd verslag op. Dit verslag bevat ook aanbevelingen over de werkwijze van Attenta. Het verslag wordt aangeboden aan het college en deze stuurt het ter kennisname door aan de gemeenteraad. College en de gemeenteraad via het college, hebben alleen een beperkte sturingsmogelijkheid op dit vlak. In het kader van openheid en transparantie wordt het verslag, ook op de website van Attenta geplaatst.