

Klachtenregeling cliënten De Mussen- maart 2025

KLACHTENREGELING CLIENTEN DE MUSSEN

Voor u ligt de Klachtenregeling voor cliënten van De Mussen. Met deze regeling kunt u uw klacht aan de orde stellen en een zorgvuldige procedure volgen om de klacht op te lossen.

Deze regeling treedt in werking op 1 mei 2025

Voor wie en waarvoor is deze regeling bestemd

De regeling staat open voor alle gebruikers van diensten van De Mussen. Dit zijn onder meer deelnemers van een activiteit of cursus, gebruikers van het wijkcentrum, inwoners die gebruik maken van individuele of groepsgerichte ondersteuning en organisaties die gebruik maken van onze dienstverlening of hun wettelijk vertegenwoordigers. In deze regeling gebruiken we voor al deze gebruikers het woord 'cliënt'.

U kunt alleen een klacht indienen over gedrag of een gebeurtenis die u zelf aangaat.

De klacht kan gaan over de kwaliteit van de dienstverlening en kan betrekking hebben op de wijze waarop u bent benaderd of behandeld, door een beroepskracht of vrijwilliger van De Mussen.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Wel kan iemand die anoniem wenst te blijven, informatie en advies vragen bij de **vertrouwenspersoon**. De regeling is niet bestemd voor klachten van onze vrijwilligers. Zij kunnen gebruik maken van de interne klachtenregeling voor medewerkers.

Ondersteuning door vertrouwenspersoon

Wanneer u overweegt om een klacht in te dienen, kunt u zich laten adviseren en ondersteunen door de onafhankelijk vertrouwenspersoon van De Mussen. Wilt u hier meer over weten, neemt u dan contact op met Tobias Vastenhout. Hij is bereikbaar via 070-3888700 of tobias.vastenhout@demussen.nl. Hij is intern vertrouwenspersoon bij De Mussen. U bent natuurlijk niet verplicht gebruik te maken van deze dienst; U kunt ook zelf uw klacht kenbaar maken of kiezen voor een eigen vertrouwenspersoon.

De klachtroute

Indien u ongewenst gedrag ervaart of niet tevreden bent over de dienstverlening door een beroepskracht of vrijwilliger, of als u last heeft van een bepaald besluit van de organisatie, kunt u dit eerst rechtstreeks met de **betrokken beroepskracht of vrijwilliger bespreken**. Er is altijd een beroepskracht verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het handelen van een vrijwilliger. Dit rechtstreeks bespreken is een belangrijke eerste stap in de procedure. Uw feedback wordt gewaardeerd, problemen worden serieus genomen en kunnen in overleg vaak worden opgelost voordat ze groter worden of zich herhalen. De aangesproken beroepskracht en/of vrijwilliger probeert in overleg met u tot een **bevredigende oplossing** te komen. Het kan zijn dat uw signaal wordt besproken met betrokken vrijwilligers of betrokken beroepskrachten - uiteraard in overleg met u.

Wanneer dit niet tot een bevredigende oplossing leidt voor u, of als u er geen vertrouwen in heeft dat de klacht op deze wijze kan worden opgelost, of als de klacht te ernstig is om eerst nog onderling te bespreken, dan kunt u een **schriftelijke klacht** indienen bij het MT van De Mussen. Dit leidt tot de interne behandeling van de klacht. Ook deze behandeling is erop gericht om in overleg met u en andere betrokkenen tot een oplossing te komen. Bij de behandeling wordt niet alleen rekening gehouden met uw belang en de privacyrechten, maar ook die van de eventuele beklagde.

Leidt deze route niet tot een oplossing, dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie. Email klacht@demussen.nl Voor contactgegevens en procedure zie hieronder. Tot slot kan de vertrouwenspersoon u adviseren bij de procedure.

De behandeling van een klacht

De klacht wordt per brief of per e-mail ingediend via emailadres klacht@demussen.nl

Het MT legt het onderzoek en de behandeling van de klacht neer bij klachtbehandelaar. De aangewezen klachtbehandelaar neemt de klacht zo snel mogelijk in behandeling. Hij/zij informeert u en de eventuele beklaagde over het de wijze van behandeling en de verwachte tijdsduur.

De behandeling gebeurt in principe informeel, tenzij u verzoekt om een formele reactie. In contact via telefoon of e-mail met u en met de eventuele beklaagde of via een persoonlijk gesprek, probeert de klachtbehandelaar te komen tot een passende oplossing en tevens het herstel van het vertrouwen.

Als een oplossing wordt bereikt, legt de klachtbehandelaar dit vast in een brief of email aan betrokkenen met een kopie aan MT en bestuur. Indien er geen oplossing wordt bereikt, rapporteert de klachtbehandelaar zijn bevindingen met een advies aan MT en bestuur. Zij nemen hierna een beslissing die schriftelijk aan betrokkenen wordt gecommuniceerd.

De behandeling van de klacht geschiedt vertrouwelijk, dat wil zeggen: alleen u en de direct betrokken medewerker(s) worden geïnformeerd. Indien de klachtbehandelaar van mening is dat meer medewerkers (bijvoorbeeld het team van de beklaagde) moeten worden betrokken bij de klachtafhandeling, of geïnformeerd moet worden over de uitkomst, dan worden u en beklaagde hier eerst over geïnformeerd. Voor sommige klachten geldt, dat De Mussen verplicht is hiervan melding te doen bij een externe instantie. Als dit voor u van toepassing is, wordt u hierover eerst geïnformeerd.

Indien u hier prijs op stelt, neemt de klachtbehandelaar twee maanden na besluitvorming in de klachtprocedure contact met u op om de procedure definitief af te sluiten. Indien er sprake was van een beklaagde, wordt ook met hem/haar een persoonlijk gesprek gevoerd ter afsluiting.

De stukken en/of correspondentie van de klachtprocedure worden gearcheveerd op het secretariaat en gedurende twee jaar bewaard t.b.v. een eventuele externe procedure.

Een klachtdossier waarbij een medewerker als beklaagde betrokken is, is geen onderdeel van het personeelsdossier van die medewerker. Indien het MT of bestuur van mening is dat over de klacht toch iets in een personeelsdossier moet worden opgenomen, dan wordt de betreffende medewerker hier eerst over geïnformeerd.

Contactgegevens:

Instantie	Naam	Postadres	e-mail	telefoon
De Mussen (klachtadres)	Directeur Mieke van der Salm	Hoefkade 602 2526 CM Den Haag	https://www.demussen.nl/over/contact/	070- 388 8700
Externe Vertrouwenspersoon	Annabel Heetvelt	.	vertrouwenspersoon@trendel.nl	0172-760101
Klachtencommissie	A. Van Roosmalen	Hoefkade 602 2526 CM Den Haag	klacht@demussen.nl	070- 388 8700

Let op! Adressen en regelingen van externe organisaties kunnen na de vaststelling van dit document wijzigen.

Kijk voor actuele info op onze website, of vraag deze op bij het secretariaat van De Mussen: info@demussen.nl /