

Klachtenregeling gastopvang Deputaatschap Psychosociale Hulp Gereformeerde Gemeenten in Nederland

1. Inleiding

Het Deputaatschap Psychosociale Hulp (DPH) heeft als doel de belangen te behartigen die verbonden zijn aan de psychosociale problematiek van (doop)leden van het kerkverband.

Tot de taken van het deputaatschap behoort ook de bemiddeling in het vinden van gastgezinnen. Deze bemiddeling wordt in opdracht en onder verantwoordelijkheid van het deputaatschap uitgevoerd door enkele coördinatoren.

De coördinatoren besteden de uiterste zorg aan de matching tussen gasten en de gast- en pleeggezinnen. Zij spannen zich ten volle in om klachten te voorkomen onder meer door bij bemiddeling goede afspraken te maken en vast te leggen en door heldere onderlinge communicatie.

De grondhouding van de coördinatoren is de bereidheid en de openheid om vroegtijdig met elkaar in gesprek te gaan bij eventuele onvrede of bij een mogelijke klacht.

Indien een gast of het gastgezin niet tevreden is over de bemiddeling of de bejegening door een coördinator is het mogelijk een klacht in te dienen.

In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe een klacht kan worden ingediend en hoe deze wordt behandeld.

De in de Bijbel in Mattheüs 18 : 15 - 17 beschreven christelijke lijn geldt hierbij als uitgangspunt. Dit betekent dat door de directbetrokkenen (degene die wil klagen en degene waarover de klacht gaat) eerst met elkaar wordt gesproken. Om die reden is sprake van een getrapte werkwijze waarbij als eerste stap de weg van *Klachtopvang* gevolgd moet worden, daarna zo nodig de stap van een formele klacht.

In alle gevallen is het uitgangspunt de onvrede dan wel klacht zo snel mogelijk op te lossen.

2. Klachtopvang

Bij Klachtopvang neemt de klager contact op met coördinator op wie de klacht betrekking heeft. De klacht kan schriftelijk (per brief of e-mail) worden ingediend. In veel gevallen is het prettiger om dit telefonisch of in een gesprek te doen. Het bespreken van een klacht met de direct betrokkene is de meest geëigende weg om een klacht af te handelen.

Samen wordt dan ook geprobeerd de ontstane onvrede dan wel de oorzaak van de klacht weg te nemen en de relatie te herstellen. Lukt dat niet, dan bestaat de mogelijkheid van een formele klacht.

3. Formele klacht

Heeft *Klachtopvang* niet het gewenste resultaat, dan bestaat de mogelijkheid gebruik te maken van de onderstaande Klachtenregeling.

4. Definitie klacht

Onder een klacht wordt verstaan de schriftelijke uiting van een gast, zijn / haar daartoe aangewezen vertegenwoordiger, of van een gastgezin (hierna te noemen: klager) waarmee men aangeeft het niet eens te zijn met, dan wel teleurgesteld te zijn in, dan wel gevoelens van onvrede te hebben over dan wel formeel bezwaar te maken tegen het werk dan wel gedrag van een coördinator (hierna te noemen: aangeklaagde).

5. Algemeen / Ontvankelijkheid

1. Klachten over het algemeen functioneren van een coördinator zijn niet ontvankelijk.
2. Gebeurtenissen waarover de klager een klacht indient, dienen niet langer dan drie maanden geleden te hebben plaatsgevonden. Klachten dienen daarom zo snel mogelijk als de klager daartoe gelegenheid heeft, te worden ingediend. Indien dit om moverende redenen niet mogelijk is, moet klager met redenen omkleed aangeven waarom hij / zij hieraan niet heeft kunnen voldoen.
3. Personen waarover de klager een klacht indient, moeten door de klager vooraf op de hoogte zijn gesteld dat een klacht over hen wordt ingediend.
4. Klachten dienen door de klager schriftelijk of per e-mail te worden ingediend bij de secretaris van het deputaatschap. De adresgegevens staan vermeld op de website <https://www.gergemined.nl/deputaatschappen/deputaatschap-psycho>.
5. De klacht bevat:
 - a. naam en contactgegevens van de klager en een dagtekening;
 - b. de identiteit en het adres van de aangeklaagde;
 - c. een omschrijving van de klacht;
 - d. het tijdstip of de periode waar de klacht betrekking op heeft
 - e. doel van de klacht.
6. Klachten worden direct in behandeling genomen door het deputaatschap. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
7. De klager mag verwachten dat het deputaatschap de voortgang van de afhandeling zelf bewaakt.

6. Taken deputaatschap bij klachtbehandeling

1. Het deputaatschap heeft de navolgende taken:
 - a. het in ontvangst nemen van klachten;
 - b. het waar nodig voorlichting geven over het klachtrecht aan klagers en aangeklaagden nadat een klacht ter behandeling is ingediend;
 - c. het beoordelen van de ontvankelijkheid van klachten;
 - d. het onderzoeken van de gegrondheid van klachten (= verzamelen van feiten en relevante stukken, horen van relevante personen, toetsen van relevante informatie);
 - e. het doen van een uitspraak over de gegrondheid van een klacht.
2. Het deputaatschap heeft de volgende bevoegdheden:
 - a. het instellen van zelfstandig onderzoek, waaronder het inwinnen van informatie en de toegang tot alle relevante documentatie, zulks met inachtneming van de elementaire beginselen van privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats;
 - b. het beoordelen of voor de afhandeling van de klacht het inzien van (een deel van) het (gast)dossier nodig is;
 - c. het oproepen en het horen van klager en aangeklaagde en eventueel personen die direct bij de ingediende klacht betrokken zijn;
 - d. het eventueel horen van personen, die in de concrete situatie waarover de klacht gaat, op een of andere manier betrokken dan wel aanwezig zijn geweest;
 - e. het zo nodig inschakelen van deskundigen.

7. Procedure

1. Iedere coördinator of deputaat die een mondelinge of telefonische klacht ontvangt, verwijst naar de mogelijkheden tot Klachtopvang en als deze reeds heeft plaatsgevonden naar deze Klachtenregeling.
2. De klager ontvangt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de secretaris van het deputaatschap. In deze brief wordt klager tevens geïnformeerd over de primaire beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht en de te volgen procedure (= tijdsduur, verloop procedure).
3. Leidend uitgangspunt voor de afwikkeling van de klacht is de toepassing van het beginsel van hoor- en wederhoor.
4. Als de klacht ontvankelijk is, zendt het deputaatschap deze door naar de aangeklaagde, die de gelegenheid krijgt binnen twee weken schriftelijk aan het deputaatschap op de klacht te reageren. Deze reactie wordt na ontvangst door het deputaatschap ter kennis gebracht van de klager.
5. Het deputaatschap bepaalt hierna binnen twee weken de datum en plaats waar klager en aangeklaagde worden gehoord en deelt dit aan de klager en aangeklaagde mede.
6. Dit horen vindt binnen twee weken na het verzenden van de uitnodiging plaats, waarbij minimaal 2 en bij voorkeur 3 deputaten aanwezig zijn.
7. Klager en aangeklaagde worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij zich gewichtige redenen daartegen verzetten. Of daar sprake van is staat ter beoordeling aan het deputaatschap.
8. Aan de hand van de bevindingen komt het deputaatschap tot een gemotiveerde uitspraak op de klacht, die schriftelijk wordt medegedeeld aan klager en aangeklaagde.
9. De afhandeling van de klacht heeft zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen twaalf weken na ontvangst plaats. Wanneer in een uitzonderingsgeval niet aan deze termijn kan worden voldaan, worden de klager en aangeklaagde daarover voor het verstrijken van deze termijn geïnformeerd.
10. Het deputaatschap deelt haar besluit op de klacht schriftelijk aan de klager en aangeklaagde mede.
11. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan het deputaatschap te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. De klacht wordt dan niet verder behandeld en de aangeklaagde wordt hiervan in kennis gesteld.
12. Voor alle betrokkenen bij de klachtprocedure geldt een geheimhoudingsplicht van de vertrouwelijke gegevens, die bij de behandeling van de klacht zijn ter kennis gekomen.

8. Kosten van de procedure

1. Voor de procedure van behandeling van een klacht worden aan klager en aangeklaagde geen kosten in rekening gebracht.
2. De kosten voor het op verzoek van de klager inroepen van een getuige of deskundige, alsmede overige kosten komen voor rekening van de klager.
3. De kosten van de aangeklaagde coördinator worden op dezelfde wijze als de reguliere inzet vergoed.
4. De kosten voor het op verzoek van het deputaatschap inroepen van een getuige of deskundige, alsmede overige kosten komen voor rekening van het deputaatschap.

9. Onvoorziene gevallen

In alle gevallen waarin de klachtenprocedure niet voorziet, beslist het deputaatschap.

Vastgesteld door het deputaatschap: 14 maart 2024

Geplaatst op de website: 28 maart 2024