

Klachtenreglement

Stichting MaDi Amsterdam Zuidoost & Diemen

Begripsbepalingen

MaDi

De Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Amsterdam Zuidoost en Diemen (MaDi) is een instelling die zich bezighoudt met het uitvoeren van activiteiten op het gebied van maatschappelijke dienst, hulpverlening en welzijn ouderen. MaDi kent 6 disciplines verdeeld over 2 teams: algemeen maatschappelijk werk, sociaal raadslieden, schuldhulpverlening, ouderenwerk en preventie. Een derde team wordt gevormd door ondersteunend personeel.

Het werkgebied van MaDi omvat Amsterdam Zuidoost en Diemen.

Klager

Ieder individueel natuurlijk persoon die direct belang heeft bij de ontvangen dienst/hulpverlening. Hiertoe rekenen wij de klant zelf, de wettelijke vertegenwoordigers van de klant, gemachtigden en nabestaanden van de klant.

Medewerker

Een persoon die in dienst is bij, of verbonden is aan MaDi. Hiertoe behoren ook personen die stage lopen en/of vrijwilligerswerk doen bij MaDi en onder verantwoordelijkheid van de instelling diensten verlenen.

Klacht

Een schriftelijke uiting van ongenoegen over handelingen/gedragingen of het nalaten daarvan door MaDi en de medewerkers van MaDi, voor zover de gedraging of het nalaten daarvan verband houdt met de uitvoering van werkzaamheden voor MaDi.

De klacht kan betrekking hebben op: onheuse bejegening, onvrede over het hulpverleningsproces, de kwaliteit van de hulpverlening, bereikbaarheid van MaDi e.d.

Directeur

Degene die uitsluitend, dan wel in hoofdzaak eindverantwoordelijk is voor een optimaal functioneren van MaDi in al haar doelstellingen.

Doel van het reglement

Het geven van regels voor de behandeling van klachten door de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Amsterdam Zuidoost en Diemen (MaDi).

Procedure

Een klacht kan worden ingediend binnen redelijke termijn nadat de klager bekend is geworden met het feit/de feiten waarop de klacht is gebaseerd.

Het recht tot het indienen van een klacht is voorbehouden aan:

- a. de klant;
- b. zijn/ haar wettelijke vertegenwoordig (st) er
- c. zijn/ haar nabestaanden
- d. personen die door de klant zijn gemachtigd

Klager legt de klacht in eerste instantie voor aan de betrokken medewerker.

Blijft de klacht bestaan, dan heeft klager de mogelijkheid om de klacht schriftelijk te richten aan MaDi.

Op verzoek van klager wordt door MaDi ondersteuning geboden bij het formuleren van de klacht.

De klacht bevat minimaal de naam van klager, diens adres, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. De klacht dient ondertekend te zijn.

MaDi stuurt binnen een week een ontvangstbevestiging van de klacht waarin tevens informatie omtrent de wijze van afhandeling van de klacht wordt gegeven.

Vervolgens wordt de leidinggevende van de betrokken medewerker gevraagd om de klacht in behandeling te nemen. Deze zoekt samen met klager naar een oplossing. De klacht wordt binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld.

Is dat niet het geval dan wordt de klager tijdig geïnformeerd hierover. Ter afronding van de klacht ontvangt de klager een brief ter bevestiging van de afhandeling van uw klacht.

Klager kan op ieder moment in de procedure de klacht intrekken. Dit gebeurt eveneens schriftelijk bij de directeur van MaDi.

Beroep

Is klager het niet eens met de uitspraak van de leidinggevende dan kan hij zijn klacht binnen 6 weken na verzending voorleggen aan de Gemeentelijke Ombudsman.

De gemeentelijke Ombudsman onderzoekt de klacht en doet binnen redelijke termijn gemotiveerd uitspraak. Aanbevelingen aan de directeur kunnen onderdeel uitmaken van de uitspraak. Een afschrift van de uitspraak wordt verzonden aan de directeur van MaDi en aan klager.

Geheimhouding

Alle betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens en/of andere informatie die hen bij de behandeling van de klacht ter kennis komt.

Bekendmaking van dit reglement

Op iedere MaDi vestiging/locatie ligt dit Klachtenreglement ter inzage en zijn Klachtenformulieren en klachtenfolders beschikbaar. Op aanvraag is een exemplaar van dit reglement verkrijgbaar.