

Klachtenregeling

Inleiding

Netwerk Beter Samen wil dat ervaringskennis en -deskundigheid optimaal wordt benut voor kinderen, jongeren en gezinnen die hulp of zorg nodig hebben. Het Netwerk Beter Samen is een divers netwerk en verbindt mensen voor de ontwikkeling en het uitvoeren van haar activiteiten.

Binnen Netwerk Beter Samen werken we vanuit de uitgangspunten van [gelijkwaardige samenwerking](#). Gelijkwaardige samenwerking heb je wanneer je voelt dat de ander met respect omgaat met jou en jouw perspectief.

De volgende gedragsregels vormen de basis voor gelijkwaardig samenwerken:

- We zijn betrouwbaar en investeren in een vertrouwensrelatie.
- We zoeken verbinding met de ander.
- We zijn geïnteresseerd in ieders verhaal en luisteren zonder oordeel.
- We zijn transparant in ons handelen.
- We hebben altijd eerst oog voor kansen, mogelijkheden en wat goed is.

Toch kan het voorkomen dat deelnemers aan onze activiteiten, professionals, ouders of jongeren ontevreden zijn over de manier waarop onze medewerkers of vrijwilligers hen van dienst zijn. Wij vinden het heel belangrijk dat de onvrede kan geuit kan worden en dat de drempel om dit te doen zo laag mogelijk is.

Zo kunnen we snel, serieus en adequaat op de onvrede ingaan en oplossingen zoeken. De mogelijkheden tot het uiten en oplossen van onvrede zijn vastgelegd in deze klachtenregeling.

Doel

Deelnemers aan de activiteiten van Netwerk Beter Samen kunnen onvrede over de dienstverlening van Netwerk Beter Samen kenbaar maken, zodat duidelijk wordt waar problemen liggen en we kunnen bekijken welke oplossing daarvoor te vinden is. Subdoel is dat we kunnen leren van klachten en onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Definities

We werken niet met definities. Vanuit onze uitgangspunten vinden we het belangrijk dat mensen samen kunnen bepalen of onvrede moet leiden tot het inzetten van de klachtenprocedure. Wie daartoe het initiatief neemt staat de betrokkenen vrij.

Werkwijze

Onvrede lossen we het liefst zo snel mogelijk op. Daarbij hanteren we de gedragsregels van gelijkwaardig samenwerken. Dat vraagt iets van beide partijen als het gaat om luisteren

zonder oordeel, verbinding zoeken met de ander en oog hebben voor wat (wel) goed gaat en wat (wel) mogelijk is.

Als mensen onvrede ervaren nodigen we hen uit dit zo spoedig mogelijk (schriftelijk of mondeling) te uiten tegen degene over wie zij de onvrede ervaren. Dat is stap 1.

Als dit niet leidt tot een oplossing waar beide partijen tevreden mee zijn, dan kan bemiddeld worden door de leidinggevende verbonden aan het desbetreffende project of programma of de klachtenbemiddelaar heeft. Het gesprek kan aangevraagd worden door degene die ontevreden is of door de medewerker. Dat kan mondeling of schriftelijk. Van het bemiddelingsgesprek worden de gemaakte afspraken vastgelegd en wordt beschreven wat Netwerk Beter Samen van deze situatie heeft kunnen leren. Dat is stap 2. Stap 2 kan ook opgeknipt worden in de 2 delen; eerst een gesprek met de leidinggevende en eventueel daarna nog met de klachtenbemiddelaar vanuit het kernteam.

Als bemiddeling niet leidt tot tevredenheid bij beide partijen kan de klacht schriftelijk worden voorgelegd aan het bestuur van Netwerk Beter Samen via het mailadres bestuur@netwerkbetersamen.nl. Dit kan door degene die ontevreden is (de klager) of door de medewerker. Het bestuur zal het verslag van het bemiddelingsgesprek (of de bemiddelingsgesprekken) opvragen. Het bestuur organiseert een hoorzitting waarin met de klager, de betreffende medewerker en diens leidinggevende en de klachtenbemiddelaar wordt gesproken. Dat is stap 3. Daarna neemt het bestuur een besluit. In het besluit dat het bestuur op basis van de hoorzitting neemt worden ook de standpunten van beide partijen verwoord. Het bestuur verklaart de klacht gegrond en stelt een oplossing voor of het verklaart de klacht ongegrond. Dat is stap 4.

Samenvatting met termijnen

Stap 1:

- Degene die ontevreden is en de medewerker proberen er samen uit te komen.
- Er vindt een gesprek plaats maximaal 10 dagen na het uiten van de klacht.

Stap 2a:

- Bemiddelingsgesprek met de leidinggevende van de medewerker binnen 2 weken nadat het gesprek is aangevraagd.

Stap 2b:

- Bemiddelingsgesprek met het kernteamlid dat de rol van klachtenbemiddelaar heeft binnen 2 weken nadat het gesprek is aangevraagd.

Afspraken stap 2:

- De afspraken worden binnen 1 week na het gesprek opgestuurd naar alle betrokkenen. Daarin staat ook verwoord wat Netwerk Beter Samen volgens de betrokkenen zou kunnen leren.

- Betrokkenen hebben 1 week de tijd om erop te reageren. Daarna zijn de afspraken vastgesteld.
- De vastgestelde afspraken en leerpunten worden, als de klachtenbemiddelaar niet betrokken was, (geanonimiseerd) opgestuurd naar de klachtenbemiddelaar zodat Netwerk Beter Samen er van kan leren.

Stap 3:

- Het bestuur organiseert een hoorzitting binnen 3 weken na ontvangst van de klacht. Als dit niet lukt, dan kan het bestuur deze termijn met 2 weken verlengen.
- Er wordt geen verslag gemaakt van de hoorzitting.

Stap 4:

- Het bestuur neemt binnen 2 weken na de hoorzitting een besluit over de klacht.
- Als dit niet lukt dan kan het bestuur deze termijn met 2 weken verlengen.
- De betrokkenen ontvangen dit besluit schriftelijk via de mail.

Contactgegevens klachtenbemiddelaar: {volgt}