



Klachtenregeling

Inleiding

De Stichting De Oase (hierna te noemen de Oase) is notarieel opgericht op 6 juli 2012. Het diaconaal gastenhuis heeft als locatie Hazersweg 81 te Ouddorp (gemeente Goeree-Overflakkee). De statuten van de Stichting de Oase zijn laatstelijk gewijzigd op 23 april 2013. Indien en voor zover wordt verwezen naar de statuten wordt verwezen naar het bepaalde in deze versie van de statuten.

De Oase heeft een eigen website: www.diaconaalgastenhuisdeoase.nl.

Hierop staan onder andere alle contactgegevens vermeld. De Klachtenregeling is geplaatst en als zodanig te downloaden van de website van de Oase.

Doel en grondslag

De stichting heeft ten doel: het oprichten en in stand houden van een diaconale instelling op gereformeerde grondslag voor opvang van gemeenteleden uit de in het bestuur participerende kerkgenootschappen of personen die de grondslag van de stichting onderschrijven. De stichting tracht haar doel onder meer te verwezenlijken door de oprichting van een diaconaal centrum en het aangaan van samenwerkingsverbanden met andere organisaties.

De grondslag van de identiteit van de stichting is verwoord in artikel 3 van de statuten: De stichting heeft als grondslag de Bijbel als onfeilbaar Woord van God (zoals deze uit de oorspronkelijke talen is overgezet in de Statenvertaling) en de Drie Formulieren van Enigheid, vastgesteld in de synode van Dordrecht in de jaren zestienhonderdachtien en zestienhonderdnegentien. Deze grondslag is onveranderlijk.

Participerende kerkgenootschappen

De participerende kerkgenootschappen zijn:

- de Gereformeerde Gemeenten, in dezen vertegenwoordigd door het Deputaatschap Diaconale en Maatschappelijke zorg;
- de Hersteld Hervormde Kerk, in dezen vertegenwoordigd door de Generale Diaconale Commissie;
- de Oud Gereformeerde Gemeenten in Nederland, in dezen vertegenwoordigd door het Deputaatschap Psychosociale Hulpverlening;
- de Gereformeerde Gemeenten in Nederland, in dezen vertegenwoordigd door het Deputaatschap Psychosociale Hulpverlening.

Vanuit deze participerende kerkgenootschappen is de Klachtencommissie De Oase (hierna te noemen: Klachtencommissie) onafhankelijk van het bestuur en de Raad van Advies van de Oase samengesteld.

Ieder kerkgenootschap heeft één persoon gevraagd te participeren in de Klachtencommissie. De Klachtencommissie is divers (= m/v) samengesteld en bestaat uit verschillende disciplines, zodat de onderscheiden aspecten van het functioneren van de Oase zijn vertegenwoordigd in de Klachtencommissie. Hierbij wordt gedacht aan kennis op het gebied van de psychosociale hulpverlening, pastoraat, diaconaat en juridisch zaken. De leden van de Klachtencommissie worden benoemd door het bestuur van de Oase op voordracht van de in de Oase participerende kerkgenootschappen.

De leden van Klachtencommissie ontvangen geen vergoeding of honorarium voor hun werkzaamheden. Gemaakte onkosten worden op declaratiebasis vergoed.

Klachten zijn voor de Oase een waardevolle bron van informatie voor de kwaliteit van het functioneren en het beeld, dat de buitenwereld van het functioneren van de Oase heeft. Uiteraard spant de Oase zich ten volle in om klachten te voorkomen, zulks door aan het begin van het verblijf in de Oase goede afspraken te maken en door heldere onderlinge communicatie. De Oase heeft hierbij als grondhouding de bereidheid en de openheid om vroegtijdig met elkaar in gesprek te gaan bij eventuele onvrede of bij een mogelijke klacht.

Het evaluatieformulier, dat bij vertrek door de gast wordt ingevuld, maar ook het tussentijds vragen aan de gasten hoe het met haar / hem gaat, zijn hiervan voorbeelden.

Bij de Oase) bestaat de mogelijkheid om klachten in te dienen. Voor de Oase is hetgeen in de Bijbel in Matthëus 18: 15 – 17 als christelijke lijn wordt voorgehouden uitgangspunt. Het vorenstaande betekent, dat door de direct-betrokkenen (= 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 Klachtbemiddeling. Indien ook Klachtbemiddeling niet leidt tot een oplossing, dat kan een beroep worden gedaan op de Klachtenregeling en is sprake van een formele klacht.

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

Klachtopvang

Bij Klachtopvang wordt contact opgenomen met degene op wie de klacht betrekking heeft of in geval zulks om moverende redenen niet mogelijk is met de coördinator van de Oase. Samen wordt geprobeerd de ontstane onvrede weg te nemen en de relatie te herstellen. Lukt dat niet, dan bestaat de mogelijkheid van Klachtbemiddeling.

Ingeval van Klachtopvang binnen de Oase wordt de coördinator van de Oase te allen tijde op de hoogte gesteld, dat Klachtopvang plaatsvindt, alsmede over de uitkomst hiervan.

Per kwartaal wordt in het kader van de kwaliteitsmeting door de coördinator gerapporteerd aan het bestuur over het aantal malen, dat Klachtopvang binnen de Oase heeft plaatsgevonden.

Klachtbemiddeling

Bij Klachtbemiddeling wordt de klacht voorgelegd aan de coördinator van de Oase. Door hem zal dan een bemiddelingsgesprek worden gevoerd met de betrokken partijen met als doel de oorzaak van de ontstane klacht weg te nemen en te komen tot herstel van de goede relatie tussen de betrokken partijen.

Per kwartaal wordt in het kader van de kwaliteitsmeting door de coördinator gerapporteerd aan het bestuur over het aantal malen, dat Klachtbemiddeling binnen de Oase heeft plaatsgevonden.

Als de klacht de coördinator zelf betreft, wordt de klacht door de coördinator voorgelegd aan het bestuur van de Oase. Het bestuur of een daar haar aan te wijzen bemiddelaar zal dan een bemiddelingsgesprek voeren met de betrokken partijen met als doel de oorzaak van de ontstane klacht weg te nemen en te komen tot herstel van de onvrede.

Klachtenregeling

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

De correcte behandeling van klachten is voor de Oase een aangelegen punt. Hierbij komen in ieder geval aan de orde:

- de vraag of de klacht ontvankelijk en gegrond is;
- het algemene of gebruikelijke handelen waarop de klacht betrekking heeft en of sprake is van duidelijke informatieverstrekking hierover;
- snelle en correcte behandeling van de klacht;
- herstel van eventuele fouten;
- respect voor de mening van de klager;
- hulpvaardigheid jegens de klager.

Definitie klacht

- 1.1. Onder een klacht wordt verstaan elke schriftelijke uiting van een gast van de Oase, zijn / haar daartoe aangewezen vertegenwoordiger of zijn / haar vertrouwenspersoon, een diaconie of een kerkenraad van de in de Oase participerende kerkgenootschappen, 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:
 - activiteiten die onder de verantwoordelijkheid van het bestuur van de Oase vallen;
 - gedrag van medewerkers, vrijwilligers of anderen die betrokken zijn bij de Oase;
 - schriftelijke uitingen van informatieverstrekking en voorlichting;
 - een besluit van het bestuur van de Oase, dat het direct-belang van de klager aangaat.
- 1.2. Het bovenstaande is geen allesomvattende opsomming. Het staat de Klachtencommissie vrij te beoordelen of het object of het subject van een ingediende klacht als klacht wordt aangemerkt.

Algemeen / Ontvankelijkheid

- 2.1. Klachten over de grondslag van de Oase, zoals verwoord in artikel 32 van de statuten en op grond hiervan haar identiteit, zijn niet ontvankelijk.
- 2.2. Klachten over het algemeen functioneren van het bestuur en / of van de Raad van Advies van de Oase zijn niet ontvankelijk.
- 2.3. Gebeurtenissen waarover de klager een klacht indient, dienen niet langer dan zes weken 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.

- 2.4. Personen waarover de klager een klacht indient, moeten door de klager vooraf op de hoogte zijn gesteld dat een klacht over hem / haar wordt ingediend.
- 2.5. Klachten dienen door de klager schriftelijk te worden ingediend en worden ingediend bij het secretariaat van de Klachtencommissie. De adresgegevens hiervan staan vermeld op de website van de Oase.
- 2.6. Alle klachten worden direct in behandeling genomen door de Klachtencommissie. De klager mag verwachten dat de Klachtencommissie de voortgang van de afhandeling zelf bewaakt.
- 2.7. Wanneer een klacht niet direct of niet direct afdoende behandeld kan worden, ontvangt de klager zo spoedig mogelijk hierover bericht en wordt de klager geïnformeerd over de verwachte wijze en tijdsduur van de behandeling.
- 2.8. Het bestuur van de Oase is verantwoordelijk voor de organisatie van de uitvoering van het klachtenbeleid. Zij stelt daartoe de middelen en de faciliteiten ter beschikking aan de Klachtencommissie.

Klachtencommissie

- 3.1. De Klachtencommissie heeft de navolgende taken:
 - a. het in ontvangst nemen van klachten;
 - b. het waar nodig voorlichting geven over het klachtrecht aan klagers en beklaagden nadat een klacht ter behandeling bij de commissie 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, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
 - f. het verzamelen van kwantitatieve en kwalitatieve informatie over klachten en het jaarlijks informeren van het bestuur over deze informatie en het eventueel op basis daarvan doen van aanbevelingen aan het bestuur.

- 3.2. De commissie 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 gastdossier nodig is;
 - c. het oproepen en het horen van klager 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 is geweest;
 - e. het zo nodig inschakelen van deskundigen, waarvan de deskundigheid niet in de Klachtencommissie is vertegenwoordigd;
- 3.3. Ingeval sprake is van een klacht over (seksueel) grensoverschrijdend gedrag en als klager zulks wenst, dan draagt de Klachtencommissie er zorg voor dat de persoonlijke integriteit van alle partijen gewaarborgd wordt. De Klachtencommissie is hierbij gerechtigd om binnen aanvaardbare maatstaven extra kosten te maken om zulks te realiseren.

Procedure

- 4.1 Iedere medewerker of vrijwilliger of bestuurslid dan wel lid van de Raad van Advies van de Oase die een mondelinge of telefonische klacht ontvangt, verwijst naar de mogelijkheden binnen de Oase tot Klachtopvang en Klachtbemiddeling en als deze reeds hebben plaatsgevonden naar de Klachtenregeling van de Oase. Deze regeling is geplaatst en als zodanig te downloaden van de website van de Oase.
- 4.2. De klager ontvangt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging van ontvangst door de Klachtencommissie. In deze brief wordt klager tevens geïnformeerd over de primaire beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht, en de

door de Klachtencommissie te volgen procedure (= tijdsduur, verloop procedure, contactpersoon).

- 4.3. Leidend uitgangspunt voor de Klachtencommissie voor de afwikkeling van de klacht is de toepassing van het beginsel van hoor- en wederhoor.
- 4.4. Indien de klacht de coördinator van de Oase betreft, pleegt de Klachtencommissie overleg met het bestuur van de Oase.
- 4.5. De uitspraak van de Klachtencommissie op de aan hen voorgelegde klacht vindt schriftelijk en gemotiveerd plaats en is bindend.
- 4.6. Aanbevelingen, die de Klachtencommissie eventueel toevoegt aan een uitspraak op de klacht zijn niet bindend. Het is aan het bestuur een uitspraak te doen over de aanbevelingen.
- 4.7. Het bestuur laat binnen 30 dagen na de schriftelijke reactie van de Klachtencommissie op de aan hen voorgelegde klacht aan de klager schriftelijk weten op welke wijze zij omgaat met de uitspraak van de Klachtencommissie en de eventuele aanbevelingen en of een en / of ander aanleiding geeft tot het treffen van maatregelen dan wel tot het aanpassen van haar beleid. Een kopie hiervan wordt ter kennisneming gezonden aan de Klachtencommissie.
- 4.8. Voor alle betrokkenen bij de onder deze paragraaf bedoelde klachtprocedure geldt een geheimhoudingsplicht van de vertrouwelijke gegevens, die bij de behandeling van de klacht zijn ter kennis gekomen.
- 4.9. De afhandeling van de klacht heeft zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen zes weken na ontvangst plaats. Wanneer in een uitzonderingsgeval niet aan deze termijn kan worden voldaan, wordt de klager daarover voor het verstrijken van deze termijn geïnformeerd.

Kosten van de procedure

- 5.1. Voor de procedure van behandeling van een klacht door de Klachtencommissie worden aan klager en beklagde geen kosten in rekening gebracht.
- 5.2. De kosten voor het op verzoek van de klager inroepen van een getuige of deskundige, alsmede overige kosten komen voor rekening van de klager. De kosten voor het op verzoek van de Klachtencommissie inroepen van een getuige of deskundige, alsmede overige kosten komen voor rekening van het bestuur.
- 5.3. Bij uitzondering en alleen ingeval deze een onoverkomelijk bezwaar vormen voor het indienen van de klacht of voor voortzetting van de behandeling, kan de klager een restitutie ontvangen van de door hem gemaakte of te maken kosten. Hiertoe dient de klager een gemotiveerd verzoek in.
- 5.4. Het verzoek tot restitutie richt de klager aan de Klachtencommissie. De Klachtencommissie doet uitspraak over het verzoek en neemt dit meer in haar reactie over de klacht. Ingeval het verzoek tot restitutie door de Klachtencommissie wordt gehonoreerd, vindt betaling van de restitutie plaats door de Oase.

Evaluatie klachten

- 6.1. Per kwartaal zal door het bestuur van de Oase in haar kengetallenoverzicht verslag worden gedaan van ingekomen en afgewikkelde klachten.
- 6.2. Het bestuur evalueert de klachtenbehandeling en doet hiervan verslag in haar jaarverslag. Doelstelling van deze evaluatie is:
 - het toetsen van de kwaliteit van de organisatie;
 - het tijdig onderkennen van structurele signalen;
 - het verbeteren van de communicatie met de doelgroep en de achterban van de Oase.

Evaluatie en wijziging Klachtenregeling

- 7.1. Een evaluatie van de Klachtenregeling vindt plaats twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens om de drie jaar.
- 7.2. Het bestuur van de Oase hoort in het kader van deze evaluatie in elk geval de Klachtencommissie.
- 7.3. Dit reglement kan door het bestuur van de Oase tussentijds worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken, gehoord hebbende de klachtencommissie.

Onvoorziene gevallen

- 8.1. In alle gevallen waarin de klachtenprocedure niet voorziet, beslist het bestuur van de Oase, gehoord hebbende de Klachtencommissie.

Vastgesteld door het bestuur van de Oase op 24 maart 2014

Ter kennis gebracht van de Raad van Advies van de Oase op 15 april 2014

Ter kennis gebracht van de vier participerende kerkgenootschappen op 26 april 2014

Ter kennis gebracht van de medewerkers en vrijwilligers van de Oase op 15 mei 2014

Geplaatst op de website van de Oase op 4 juli 2014