Klachtenregeling

ISKCON Care | REGL 102 | HKZ 165:2024+C1:2025

1. Je mag zeggen wat niet goed gaat

Ben je niet tevreden over onze begeleiding, het wonen of de manier waarop we met je omgaan? Vertel het ons. We luisteren, onderzoeken wat er is gebeurd en zoeken naar een oplossing. We gebruiken klachten ook om onze werkwijze te verbeteren.

2. Voor wie en waarover?

Deze regeling is voor huidige en voormalige cliënten, vertegenwoordigers en naasten. Ook verwijzers, gemeenten en andere partners kunnen een klacht of signaal melden. Een klacht kan gaan over iedereen die namens de organisatie werkt, ook een vrijwilliger, ervaringsdeskundige, teammanager of bestuurder.

Bijvoorbeeld over afspraken, respect, privacy, veiligheid, rapportages, kosten, huisregels, een kamercontrole (die alleen met jouw toestemming mag, of bij acuut gevaar), middelenafspraken of beëindiging van begeleiding. Ook een klein signaal nemen we serieus. Een signaal kan ook worden besproken zonder dat het een formele klacht wordt.

3. Jij kiest hoe je begint

Je kunt met je persoonlijk begeleider (PB'er) praten, maar dat hoeft niet. Een gesprek met de betrokken medewerker is een mogelijkheid, geen verplichte eerste stap. Je mag direct een klacht indienen of onafhankelijke hulp vragen. Je kunt iemand meenemen die je vertrouwt. Hulp bij het opschrijven van je klacht is gratis.

Een klacht is geen overtreding van een huisregel. Klagen mag nooit leiden tot een maatregel, een waarschuwing of minder begeleiding, en nooit tot gevolgen voor je woonruimte of je huurrechten. Je hoeft een klacht niet in te trekken om hulp te blijven krijgen.

4. Een klacht indienen bij de organisatie

Melden kan mondeling, telefonisch, per e-mail of per brief. Een formulier is niet verplicht. Wij schrijven een mondelinge klacht op en laten je controleren of de tekst klopt.

Onderdeel	Gegevens
Aan	Safehouse Aurora – bestuur / klachtenbehandeling
E-mail	info@aurora.amsterdam – onderwerp: Klacht
Telefoon	06 2149 8793
Post	Spiegelgracht 20, 1017JR Amsterdam

Vertel wat er is gebeurd, wanneer dat was, wat je opgelost wilt zien en hoe we je veilig kunnen bereiken. Stuur geen onnodige persoonsgegevens mee. Voor gevoelige bijlagen spreken we een veilige verzendroute af.

Meld je namens iemand? Dan controleren we toestemming of vertegenwoordigingsbevoegdheid voordat vertrouwelijke informatie wordt gedeeld. Een naaste mag altijd een eigen signaal geven, maar krijgt niet vanzelf cliëntinformatie. Anonieme signalen onderzoeken we waar mogelijk; zonder contactgegevens kunnen we niet persoonlijk reageren.

5. Wie behandelt de klacht?

Degene over wie de klacht gaat, behandelt of beoordeelt deze niet zelf. De behandelaar is niet betrokken bij de gedraging waarop de klacht ziet. Bij een klacht over de teammanager neemt een niet-betrokken bestuurder het over. Bij een klacht over het gehele bestuur wordt een onafhankelijke externe beoordelaar ingeschakeld. Je kunt altijd rechtstreeks naar Erisietsmisgegaan.nl.

We horen jouw verhaal én de reactie van de betrokken persoon en controleren relevante stukken. Je krijgt de gelegenheid onjuiste feiten te laten corrigeren. Je krijgt schriftelijk onze bevindingen, het oordeel met uitleg, herstel- of verbeterafspraken, wie deze uitvoert en wanneer. Ook noemen we de vervolgmogelijkheden.

6. Wanneer krijg je antwoord?

Moment	Onze afspraak
Ontvangst	Binnen 5 werkdagen een bevestiging met contactpersoon, werkwijze, onafhankelijkheid, verwachte afhandeling en de externe route.
Eerste reactie	Binnen 2 weken een gemotiveerde eerste reactie op de klacht en de gewenste oplossing.
Afronding	Binnen 6 weken na ontvangst krijg je een schriftelijk oordeel.
Verlenging	Deze termijn kan eenmalig met maximaal 4 weken worden verlengd; dit melden wij je schriftelijk, vóór afloop van de 6 weken, met de reden en de nieuwe einddatum.

De termijn loopt vanaf de eerste ontvangst. Hulp bij het opschrijven start deze niet opnieuw. De termijn van 6 weken met eenmalige verlenging van maximaal 4 weken is een interne afspraak die aansluit bij de gemeentelijke eisen, geen wettelijke termijn; ook de bevestiging binnen 5 werkdagen en de eerste reactie binnen 2 weken zijn interne afspraken. Kortere wettelijke of contractuele termijnen gaan voor. Je mag de klacht intrekken; noodzakelijk veiligheidsonderzoek of een verplichte melding kan wel doorgaan.

7. Onafhankelijke hulp: Erisietsmisgegaan.nl

ISKCON Care (Safehouse Aurora) is aangesloten bij Erisietsmisgegaan.nl. Een klacht mag rechtstreeks daar worden ingediend, zonder voorafgaand gesprek. Toestemming van de organisatie of een gesprek met je PB'er is niet nodig.

Erisietsmisgegaan.nl	Contact
Telefoon	035 203 1585
E-mail	info@erisietsmisgegaan.nl
Post	Postbus 3045, 3760 DA Soest

Meldformulier: erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden/

De klachtenfunctionaris is bereikbaar via Erisietsmisgegaan.nl en ondersteunt kosteloos. De klachtenfunctionaris helpt je de klacht te verwoorden en kan bemiddelen. Deze persoon werkt niet bij de organisatie en beslist niet namens de organisatie. Intern klagen en hulp van de klachtenfunctionaris zijn voor jou gratis.

8. Niet tevreden met de uitkomst?

Neem dan contact op met Erisietsmisgegaan.nl over de vervolgstap. Een geschil kun je voorleggen aan de geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl, waarbij ISKCON Care is aangesloten. Een geschil kan kosten en eigen termijnen hebben; vraag vooraf uitleg over de voorwaarden.

Voor Wmo-ondersteuning gelden daarnaast de gemeentelijke verordening, overeenkomst en klachtenregeling van de gemeente waar de ondersteuning wordt geleverd (Amsterdam of Almere). De termijnen en de contactgegevens van de externe klachtroute staan in de Wmo-verordening en op de website van de gemeente Amsterdam en de gemeente Almere; de cliënt kan daarnaast altijd contact opnemen met de Wmo-consulent of het Wmo-loket van de gemeente. Een toezichthouder heeft een andere taak dan een geschilleninstantie; wij beloven niet dat een toezichthouder een individuele klacht beslecht.

Je kunt gratis onafhankelijke cliëntondersteuning via je gemeente krijgen. Een cliëntondersteuner staat naast jou; de klachtenfunctionaris helpt bij klachtbehandeling en bemiddeling.

9. Vertrouwelijkheid en privacy

Alleen noodzakelijke klachtinformatie gaat naar mensen die deze nodig hebben. Voor een eerlijke reactie bespreken we relevante informatie met de betrokken persoon. Het klachtdossier is afgeschermd en staat los van het dagelijkse begeleidingsdossier. Daarin komen alleen noodzakelijke begeleidings- en herstelafspraken. Het klachtdossier staat niet in het verbeterregister.

Het verbeterregister in BrainPen en teamoverleg bevatten geen herkenbare cliëntgegevens. Het klachtdossier wordt 2 jaar na afhandeling van de klacht bewaard en daarna vernietigd (zie ook PROT 402 Bewaren en privacyverzoeken).

10. Spoed of een andere klacht

Bij direct gevaar: bel 112 en waarschuw de begeleiding. Veiligheidsmaatregelen en verplichte meldingen wachten niet op klachtbehandeling. Een veiligheidsmaatregel moet een concrete, afzonderlijk vastgelegde reden hebben; klagen is nooit die reden.

Een klacht kan samenhangen met een incident, calamiteit, geweld of datalek. Dat beoordelen we apart en we volgen de betreffende meldroute zo nodig tegelijk. Heeft een incident merkbare gevolgen voor jou, dan informeren we je onverwijld. Calamiteiten en geweld bij Wmo-ondersteuning melden we onverwijld aan de gemeentelijke toezichthouder (GGD Amsterdam of, voor Almere, de Wmo-toezichthouder van Almere), volgens PROT 419 Protocol incidenten en calamiteiten. Dat protocol bevat de meldtermijnen.

Een klacht vervangt geen bezwaar tegen een Wmo-besluit: volg de route en termijn in dat besluit. Bij privacyklachten kun je ook naar de Autoriteit Persoonsgegevens. Bij klachten over andere zaken helpen we de juiste route te vinden. Dit document verklaart geen andere sectorprocedure automatisch van toepassing.

Bijlage A. Uitvoering in het kwaliteitssysteem

De cliëntinformatie verwijst naar deze regeling. De klachtenregistratie is een registratie in BrainPen en ZilliZ. Een concept of leeg formulier is nog geen bewijs van uitvoering.

Stap	Wie	Registratie / bewijs
1. Ontvangen	Medewerker die de klacht ontvangt	Registreer de eerste ontvangstdatum, het onderwerp, de gewenste oplossing, de locatie en de veilige contactwens in het afgeschermde klachtdossier. Beoordeel direct gevaar; geef de klacht dezelfde werkdag door aan de behandelaar.
2. Toewijzen	Niet-betrokken bevoegd bestuurder	Leg behandelaar, vervanger en controle op belangenconflict vast. Bepaal de verantwoordelijke rechtspersoon en externe route. Leg vast of de klacht ziet op Wmo-ondersteuning, pgb of een ander bevestigd aanbod; beoordeel de feitelijke prestatie, niet alleen het financieringslabel. Is de route onduidelijk, laat de bevoegde verantwoordelijke die direct vaststellen en houd de klager op de hoogte.
3. Onderzoeken	Aangewezen klachtenbehandelaar	Bevestig binnen 5 werkdagen; reageer binnen 2 weken. Hoor betrokkenen en bewaak de 6-wekentermijn en eventuele verlenging. Leg feiten, onzekerheden, reacties en beoordeling vast.
4. Besluiten	Bevoegde niet-betrokken verantwoordelijke	Leg oordeel, uitleg, herstel, eigenaar, termijn en vervolgroute vast. Bewaar de reactie en het bewijs van verzending.
5. Verbeteren	Kwaliteitsfunctionaris en verantwoordelijke voor het betreffende proces	Leg oorzaak, maatregel, eigenaar, deadline, bewijs en effectcontrole vast in het klachtdossier. Neem alleen niet-herleidbare verbeteracties op in het verbeterregister in BrainPen, gekoppeld aan een bestaand verbeterpunt om dubbelen te voorkomen.
6. Afsluiten	Behandelaar /	Bespreek met de klager of het herstel is uitgevoerd

Stap	Wie	Registratie / bewijs
	kwaliteitsfunctionaris	en leg de reactie van de klager en de afsluitdatum vast. Sluit de verbeteractie pas na uitvoering, exacte bewijsverwijzing, effectcontrole en bevoegde beoordeling.

A.1 Wat leggen we minimaal vast?

Klachtnummer; datum; veilige contactgegevens; vertegenwoordiging; organisatie/locatie; korte omschrijving; behandelaar; termijnen; onderzoeksstappen; reactie; uitkomst; afsluiting; gekoppeld verbeterpunt. Onderliggende stukken blijven in het afgeschermde klachtdossier.

De kwaliteitsfunctionaris legt toegangsrechten en grondslag vast. Het klachtdossier wordt 2 jaar na afhandeling bewaard en daarna vernietigd. Het verbeterregister in BrainPen bevat alleen niet-herleidbare verbeteracties, geen cliëntnamen of volledige klachten. Medewerkers kunnen signalen veilig melden; personeelsklachten volgen ook de passende personeelsroute.

A.2 Leren, informeren en controleren

Bespreek ieder kwartaal aantallen, onderwerpen, doorlooptijden, herhaling en het effect van maatregelen, zonder onnodige persoonsgegevens. Neem ook nul meldingen op, zonder dit gelijk te stellen aan tevredenheid. Gebruik de uitkomsten bij de jaarlijkse systeembeoordeling en zo nodig de risicoanalyse.

De PB’er legt de route bij instroom uit. Publiceer de vastgestelde versie op papier en in ZilliZ; een eventuele website noemt dezelfde route en termijnen. Leg teaminstructie en een proefmelding zonder cliëntgegevens vast. Beoordeel deze regeling jaarlijks en eerder bij relevante wijzigingen of ernstige signalen.

Bijlage B. Wettelijke afbakening

De Wkkgz, de Wtza en de Wmcz 2018 gelden niet voor uitsluitend Wmo-ondersteuning. Toets de Wmo 2015 en de gemeentelijke en contractuele eisen van de gemeente waar de ondersteuning wordt geleverd. Bij uitbreiding naar Zvw- of Wlz-zorg beoordeelt het bestuur opnieuw welke wetten gelden. De termijnen in deze regeling zijn een interne afspraak die aansluit bij de gemeentelijke eisen, geen wettelijke termijn; de eerste reactie binnen 2 weken sluit aan op Erisietsmisgegaan.nl.

Versiehistorie

Versie	Datum	Omschrijving	Vastgesteld door
1.1	onbekend	Versie zoals aangeleverd	niet vastgelegd
2.0	1 september 2026	Herschreven na de KMS-controle. Vastgesteld.	Bestuur