

Klachtenjaarverslag 2023

Inleiding

De WMO 2015 en jeugdwet schrijven voor dat schriftelijke klachten jaarlijks openbaar op de website gepubliceerd moeten worden. Met dit jaarverslag komt Incluzio Uitvoering Zuid aan deze eis tegemoet. Dit verslag bevat gegevens over de in 2023 door Incluzio Uitvoering Zuid ontvangen schriftelijke klachten tegen gedragingen van medewerkers, die volgens de interne en externe klachtenprocedure zijn behandeld. De klachtenprocedure is gepubliceerd op de website van Incluzio Uitvoering Zuid.

Procedure

De klachtenprocedure kent een

- Interne procedure, binnen de organisatie, en een
- Externe procedure, bij externe klachtencommissie Quasir.

Voordat er een klacht ingediend kan worden bij Quasir, dient eerst de interne klachtenprocedure doorlopen te zijn. Dit betekent dat de klacht eerst intern door de organisatie beoordeeld moet worden. Pas als de klager niet tevreden is met het oordeel, kan de klacht voorgelegd worden bij Quasir. Als een klacht wordt ingediend bij Quasir, maar de interne klachtenprocedure nog niet is doorlopen, verwijst Quasir altijd terug naar Incluzio Uitvoering Zuid.

Interne klachtenprocedure

Klachten worden bij voorkeur informeel afgehandeld. De klager kan de klacht via de e-mail indienen en ontvangt hiervan een ontvangstbevestiging, waarin wordt vermeld waar de klacht terecht komt, bijvoorbeeld bij de persoon op wie de klacht betrekking heeft of bij de leidinggevende van de betreffende persoon. Binnen vijf werkdagen wordt er contact met de klager opgenomen en samen wordt er naar een oplossing gezocht om de klacht op te kunnen lossen.

Externe klachtenprocedure

Mochten de organisatie en de indiener er samen niet uitkomen, dan kan de klacht kosteloos en schriftelijk (per post/e-mail) ingediend worden bij de onafhankelijke klachtencommissie Quasir. De klachtencommissie van Quasir registreert de klacht en neemt deze in behandeling. Er wordt beoordeeld of de klacht ontvankelijk is en of deze voldoet aan de voorwaarden. Daarna wordt het onderzoek gestart, waarbij relevante feiten, e-mails en documenten worden verzameld. Er vindt hoor- en wederhoor plaats bij de indiener van de klacht, de persoon waarover de klacht gaat en eventuele andere betrokkenen. Alle ontvangen informatie wordt getoetst, waarna de klachtencommissie de klacht beoordeelt en een uitspraak doet. Deze uitspraak kan gegrond of ongegrond zijn en er wordt uitgebreid toegelicht hoe zij tot dit besluit zijn gekomen. Als het nodig is, formuleert de klachtencommissie ook aanbevelingen voor de organisatie.

Klachten

Intern

In 2024 zijn er twee schriftelijke klachten door Incluzio Uitvoering Zuid ontvangen. Beide klachten vielen in de categorie uitvoering dienstverlening. Er hebben telefonische gesprekken plaatsgevonden, waarin de indieners zijn gehoord, de situatie is geëvalueerd en excuses is aangeboden. De afspraken zijn na dit gesprek alsnog uitgevoerd. Na het gesprek en het uitvoeren van de afspraken zijn er geen verdere acties naar voren gekomen.

Extern

De klachtencommissie van Quasir heeft in 2023 geen schriftelijke klachten gericht aan Incluzio Uitvoering Zuid ontvangen.