

Regelingen

- [Klachtenregeling](#)
- [Vertrouwenspersoon](#)
- [Klokkenluiders regeling](#)
- [ANBI](#)

Klachtenregeling

Klachtenprocedure

Stichting Het Dagelijks Bestaan streeft ernaar de begeleiding zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over de gang van zaken. Een klacht indien kan op twee manieren, een interne route met (een van de) medewerkers van HDB of een externe route.

Klachtenregistratie

Alle klachten worden geregistreerd en worden per kwartaal besproken tijdens de evaluatie. Op die manier gaan we na of alle klachten tijdig worden afgehandeld, kijken welke onderwerpen onze aandacht vragen en waar we onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Interne procedure

De samenwerking verloopt niet goed en je hebt een klacht. In eerste instantie lossen wij klachten graag samen op. Je kunt de klacht bespreken met een van de groepsleiders of met je coach. Wanneer jullie er samen niet uit komen, kun je de zorg coördinator betrekken. Het is ook mogelijk om rechtstreeks contact te maken met onze bestuurder en daar je klacht mee te bespreken. Wanneer je een klacht indient, is het belangrijk dit duidelijk te vermelden. Wij maken een verslag van het gesprek, zodat de afspraken die we maken duidelijk op papier staan.

Externe procedure voor deelnemers onder de 18

Wanneer het gesprek met de medewerkers van HDB geen oplossing heeft geboden, of wanneer het niet prettig voelt om de klacht met een van de medewerkers te bespreken, kun je ook contact maken met een extern vertrouwenspersoon:

Jeugdstem/Adviespunt Zorgbelang is de organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdzorg. Iedereen die te maken heeft met jeugdzorg en daar vragen over heeft, kan bij Jeugdstem/Adviespunt Zorgbelang terecht. Voor informatie, advies of ondersteuning. Kinderen, jongeren en volwassenen kunnen met vragen of klachten naar een vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon kan meegaan naar gesprekken met de gemeente of een hulpverlener. Ook helpt de vertrouwenspersoon met het indienen van een klacht bij een klachtencommissie of bij het bezwaar maken bij de gemeente.

Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van Jeugdstem / Adviespunt Zorgbelang is gratis. Jeugdstem is een zelfstandige stichting, de vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van Het Dagelijks Bestaan.

Een Jeugdstem of Adviespunt Zorgbelang vertrouwenspersoon:

- geeft informatie en advies aan jongeren, ouders en verzorgers en legt uit hoe de jeugdzorg werkt;
- ondersteunt cliënten bij klachten over de jeugdzorg;
- geeft informatie over rechten en rechtspositie in de jeugdzorg;
- draagt bij aan verbetering van de kwaliteit van de jeugdzorg;

Zo bereik je JeugdStem:

- Bel gratis naar 088 – 555 1000;
- Chat met een vertrouwenspersoon via www.jeugdstem.nl De chat is open van maandag t/m donderdag van 16.00-20.00 uur en op vrijdag van 15.00-17.00 uur.;
- Via JeugdStem kan u zich aanmelden voor ondersteuning vanuit Adviespunt Zorgbelang;

JeugdStem

vertrouwenspersonen akj

Advies
punt



Externe procedure voor deelnemers 18+

Heb je een vraag op het gebied van zorg, onderwijs, welzijn, wonen, werk of inkomen? Wil je graag dat iemand vanuit jouw belang kijkt welke mogelijkheden er zijn in jouw situatie of heb je een klacht? Voor deze vragen kun je terecht bij MEE Samen. Gratis, zonder verwijzing en onafhankelijk. De cliëntondersteuners van MEE weten veel over leven met beperkingen. (Licht) verstandelijke, zintuiglijke of lichamelijke beperkingen. Maar ook chronische ziekten, niet-aangeboren hersenletsel of bijvoorbeeld autisme. Voor mee informatie kijk op: <https://www.meesamen.nl/mee-in-jouw-gemeente/zutphen>

Zo bereik je stichting MEE:

- Bel gratis naar 088 – 633 0633;
- of mail naar info@meesamen.nl

Vertrouwenspersoon voor deelnemers 18+

Wanneer het gesprek met de medewerkers van HDB geen oplossing heeft geboden, of wanneer het niet prettig voelt om de klacht met een van de medewerkers te bespreken, kun je ook contact maken met een extern vertrouwenspersoon:

- Naam: Ada Jongkamp
- Telefoonnummer: 06-50887640
- Email: ada@adagioinbedrijf.nl

Vertrouwenspersoon

Klokkenluiders regeling

Bij Het Dagelijks Bestaan (HDB) draait alles om *samen wonen, samen werken, samen leren en samen doen*. Een veilige, vertrouwde en eerlijke omgeving vormt hiervoor de basis. We willen dat iedereen binnen onze gemeenschap zich gehoord en veilig voelt.

Mocht er ooit iets gebeuren dat die veiligheid, eerlijkheid of integriteit ernstig in gevaar brengt, dan willen we dat dat direct en zonder schroom gemeld kan worden. Daar is deze klokkenluidersregeling voor.

Wat is een klokkenluidersregeling?

Een klokkenluidersregeling is een afspraak en procedure die ervoor zorgt dat je op een veilige en vertrouwelijke manier een ernstige misstand binnen onze organisatie kunt melden.

Luiden van de noodklok doe je wanneer er sprake is van een situatie die schadelijk is voor personen, de organisatie of het maatschappelijk belang, en die niet op een normale, alledaagse manier op de werkvloer opgelost kan worden.

Voor wie is deze regeling?

Deze regeling is er voor iedereen die op wat voor manier dan ook betrokken is bij Het Dagelijks Bestaan. Denk hierbij aan:

- Deelnemers, jongeren en bewoners (van ons dagprogramma, beschut of beschermd wonen)
- Medewerkers, begeleiders en werkmeesters
- Stagiairs en vrijwilligers
- Zelfstandigen/ZZP'ers en externe partners of leveranciers
- Leden van het bestuur en de Raad van Toezicht

Kortom: zie of vermoed je als betrokken partner, bewoner of medewerker iets wat echt niet door de beugel kan? Dan is deze regeling er voor jou.

Wanneer maak je gebruik van deze regeling? (En wanneer niet?)

Om het helder te houden, zetten we hieronder het verschil tussen wél en níét een klokkenluidersmelding op een rij:

Wél via de klokkenluidersregeling (Ernstige misstanden):

Je maakt gebruik van deze regeling bij structurele of ernstige zaken die het openbaar belang, de veiligheid of de integriteit van de organisatie schaden. Bijvoorbeeld:

- Financiële misstanden: Fraude, diefstal, verduistering van geld of goederen van HDB.
- Ernstige veiligheids- of gezondheidsrisico's: Structurele verwaarlozing, gevaarlijke situaties op het terrein of ernstige schendingen van de fysieke of emotionele veiligheid die niet worden aangepakt.
- Machtsmisbruik & grensoverschrijdend gedrag: Stelselmatige intimidatie, uitbuiting of grensoverschrijdend gedrag binnen de organisatie.

- Strafbare feiten: Overtreding van de wet of het bewust achterhouden of vernietigen van bewijs van ernstige fouten.

Níét via de klokkenluidersregeling:

De klokkenluidersregeling is niet bedoeld voor alledaagse meningsverschillen of individuele klachten. Denk aan:

- Persoonlijke arbeidsconflicten: Onvrede over je rooster, beoordeling, salaris of een geschil met je leidinggevende.
- Individuele klachten over begeleiding: Een onderlinge frictie of een alledaagse klacht over bejegening door een collega of begeleider. Hierin volg je de reguliere klachtenprocedure of stap je naar de interne/externe vertrouwenspersoon.
- Huisregels: Onvrede over algemene afspraken over het dagprogramma of de woning.

Twijfel je of jouw situatie onder deze regeling valt? Je kunt altijd eerst vertrouwelijk sparren met de vertrouwenspersoon van HDB.

Welke bescherming krijg je als melder?

Wanneer je te goeder trouw (eerlijk en met de juiste bedoelingen) een misstand meldt, staat HDB garant voor jouw bescherming:

- Geen benadeling: Je mag op geen enkele wijze negatieve gevolgen ondervinden van je melding. Je woonplek, stage, werkcontract, vrijwilligersovereenkomst of de kwaliteit van je begeleiding komt hierdoor nooit in gevaar.
- Strikte vertrouwelijkheid: Jouw identiteit wordt geheimgehouden. Alleen degene die het onderzoek uitvoert weet wie je bent, tenzij je zelf toestemming geeft om je naam bekend te maken.
- Mogelijkheid tot anoniem melden: Mocht je de drempel toch te hoog vinden, dan kun je een melding ook via een vertrouwenspersoon laten anonimiseren voordat deze wordt ingediend.

Hoe maak je gebruik van de regeling?

Bij Het Dagelijks Bestaan geloven we in korte lijnen en een open cultuur. Daarom doorloop je bij een vermoeden van een misstand de volgende stappen:

Stap 1: Meld het bij de directeur-bestuurder (Standaardroute)

In eerste instantie doe je een klokkenluidersmelding bij de directeur-bestuurder. Dit kan mondeling, per e-mail of per brief. De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken en kan direct actie ondernemen om een situatie te onderzoeken en op te lossen.

Stap 2: Meld het bij de Raad van Toezicht (Uitzonderingsroute)

Kun of wil je de melding niet bij de directeur-bestuurder doen? Dan stap je rechtstreeks naar de onafhankelijke Raad van Toezicht (RvT). Dit doe je in de volgende situaties:

1. De melding gaat over (of heeft direct betrekking op) de directeur-bestuurder zelf.
2. Je hebt de melding al eerder bij de directeur-bestuurder gedaan, maar er is naar jouw inzicht niets of onvoldoende mee gedaan.
3. De situatie is zó gevoelig of ernstig dat je de melding redelijkerwijs niet in vrijheid en veiligheid bij de directeur-bestuurder kunt neerleggen.

Contactgegevens voor een melding:

- Bij de Directeur-bestuurder:

Klik hier voor de [contactgegevens](#)

- Bij de Voorzitter van de Raad van Toezicht:

Klik hier voor de [contactgegevens](#)

of per brief: *Het Dagelijks Bestaan, t.a.v. Voorzitter Raad van Toezicht (VERTROUWELIJK), Weg naar Vierakker 47, 7204 LA Zutphen.*

Wat gebeurt er na je melding?

Of je jouw melding nu doet bij de directeur-bestuurder of bij de Raad van Toezicht, het proces verloopt altijd als volgt:

1. Ontvangstbevestiging (binnen 7 dagen):
Je ontvangt binnen 7 kalenderdagen een schriftelijke bevestiging dat je melding goed is ontvangen.
2. Zorgvuldig onderzoek:
Er wordt beoordeeld of de melding binnen deze regeling valt. Is dat zo, dan wordt er een onafhankelijk en zorgvuldig onderzoek ingesteld. Waar nodig worden hoor- en wederhoor toegepast.
3. Terugkoppeling (binnen 3 maanden):
Binnen maximaal 3 maanden hoor je wat de bevindingen van het onderzoek zijn en welke stappen of maatregelen er zijn genomen. (Alleen wanneer er niet anoniem wordt gemeld).
4. Oplossing en maatregelen:
Blijkt de melding gegrond? Dan worden direct maatregelen getroffen om de misstand te herstellen en herhaling in de toekomst te voorkomen.

ANBI

ANBI

Het Dagelijks Bestaan heeft als stichting de status van een algemeen nut beogende instelling (ANBI). Door deze status hoeft het Dagelijks Bestaan geen schenkbelasting over haar verkregen donaties af te dragen en zijn donaties van particulieren aan Het Dagelijks Bestaan onder bepaalde voorwaarden aftrekbaar bij de aangifte inkomstenbelasting.

Voor meer informatie klik hier www.belastingdienst/anbibelastingvoordelen