



**Reglement Klachtrecht voor
klanten van de afdeling
Sociaal-culturele
dienstverlening**

Stichting Welzijnswerk

inzage-exemplaar voor klanten

REGLEMENT KLACHTRECHT

Inhoudsopgave

Artikel 1	Begripsomschrijvingen
Artikel 2	Samenstelling klachtencommissie
Artikel 3	Wraking en verschoning
Artikel 4	Indiening van de klacht
Artikel 5	Klachtenbehandeling
Artikel 6	Procedure klachtenbehandeling klanten in de lijn
Artikel 7	Klachtenbehandeling door de klachtencommissie
Artikel 8	Procedure klachtencommissie
Artikel 9	Bijstand
Artikel 10	Het verstrekken van inlichtingen
Artikel 11	Inzagerecht
Artikel 12	Beslissing klachtencommissie
Artikel 13	Maatregelen bestuurder
Artikel 14	Periodieke rapportage
Artikel 15	Bekendmaking klachtenregeling
Artikel 16	Geheimhouding
Artikel 17	Beschikbaarstellen van faciliteiten
Artikel 18	Bekorten termijnen
Artikel 19	Vaststelling en wijziging van dit reglement
Artikel 20	Slotbepalingen

Artikel 1

BEGRIPSOMSCHRIJVING

- 1.1 Sociaal-culturele dienstverlening:
Het aanbod van dienstverlening aan mensen in buurten, wijken en dorpen, die zich richten op vragen en activiteiten rond leefbaarheid, opvoeding en ontwikkeling.
- 1.2 Bestuur/ houder:
De persoon of verzameling van personen die eindverantwoordelijk is/ zijn voor de uitvoering van sociaal-culturele dienstverlening in de organisatie Stichting Welzijnswerk, gevestigd te Hoogeveen.
- 1.3 Medewerker:
Een persoon werkzaam in de organisatie, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de organisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de organisatie diensten verlenen.
- 1.4 Klant:
Een natuurlijke persoon of een gevestigde groep, die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de Stichting Welzijnswerk.
- 1.5 Klacht:
Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de Stichting Welzijnswerk of door een medewerker van de organisatie.
Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de organisatie.
- 1.6 Klager:
Een klant of een groep van klanten, in relatie staand tot de Stichting Welzijnswerk, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.
- 1.7 Klachtencommissie:
De commissie ingesteld door de bestuurder van de Stichting Welzijnswerk om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de bestuurder.

¹ Omwille van de leesbaarheid van het reglement is de mannelijke vorm gebruikt.
Steeds worden echter zowel mannen als vrouwen bedoeld.

Artikel 2

Samenstelling klachtencommissie

- 2.1 De klachtencommissie bestaat uit een door de bestuurder van de Stichting Welzijnswerk te bepalen aantal leden, die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van de bestuurder.
De klachtencommissie wordt bijgestaan door een door de bestuurder aangewezen ambtelijk secretaris.
De klachtencommissie is tenminste samengesteld uit drie personen, waaronder een lid van de Raad van Toezicht (als voorzitter) en een oud-medewerker van de organisatie.
Voor de leden van de klachtencommissie worden zo mogelijk plaatsvervangers benoemd.
- 2.2 De leden van de klachtencommissie worden door de bestuurder benoemd voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode opnieuw benoemd worden voor eenzelfde periode van drie jaar.
- 2.3 Aan de behandeling van voorgelegde klachten nemen tenminste deel: de voorzitter en twee overige leden van de klachtencommissie, welke niet in dienst zijn van de organisatie waartegen de klacht is ingediend. Dit om zoveel mogelijk de onafhankelijkheid te waarborgen.
- 2.4 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
 - als een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
 - door het overlijden van een commissielid;
 - door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
 - als een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door de bestuurder uit zijn functie wordt ontheven wegens:
verwaarlozing van zijn taak of andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd.
 - door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 17.1 van dit reglement.
- 2.5 De Stichting Welzijnswerk ziet er op toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

Artikel 3

Wraking en verschoning

- 3.1 De klager en/ of degene over wie wordt geklaagd kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van het lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
- 3.2 De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van de stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en degenen over wie wordt geklaagd.
- 3.3 Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem voordoen.
- 3.4 In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de klachtencommissie.

Artikel 4

Indiening van de klacht

- 4.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
 - a. de klant;
 - b. zijn/ haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
 - c. zijn/ haar nabestaanden;
 - d. natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

Artikel 5

Klachtenbehandeling

- 5.1 Klachtenbehandeling in de lijn.
Een klacht wordt in eerste instantie behandeld in de lijn volgens de procedure behandeling klachten klanten in de lijn.
- 5.2 Klachtenbehandeling door de klachtencommissie.
Als een klager zijn klacht na behandeling in de lijn handhaaft wordt die behandeld door de klachtencommissie volgens de procedure behandeling klachten door de klachtencommissie.

Artikel 6

Procedure klachtenbehandeling klanten in de lijn

- 6.1 Informatie over klachtenbehandeling.
Voorafgaand aan of bij aanvang van de dienstverlening informeert de medewerker de klant over de wijze waarop deze een klacht kan uiten. De medewerker reikt de klant schriftelijke informatie uit, waarin de wijze waarop met klachten wordt omgegaan is omschreven.
- 6.2 Klachtenbehandeling door de medewerker.
Als een klant (rechtstreeks betrokkene of belanghebbende) een klacht uit, bespreekt de medewerker deze onmiddellijk met de klager en zoekt met de klager naar een oplossing, waarmee de klacht kan worden weggenomen. Indien geen oplossing wordt gevonden wijst de medewerker de klager op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de direct leidinggevende. De medewerker informeert zijn direct leidinggevende over de klacht en de wijze waarop deze tot nu toe is behandeld.
- 6.3 Klachtenbehandeling door de direct leidinggevende.
Als een klant (rechtstreeks betrokkene of belanghebbende) een klacht voorlegt aan de direct leidinggevende, neemt deze zo spoedig mogelijk contact op met de klager, om de wijze van behandeling te bespreken. Binnen drie werkdagen bespreekt deze de klacht inhoudelijk met de klager en met de betrokken medewerker. De leidinggevende zoekt met de klager naar een oplossing, waarmee de klacht kan worden weggenomen. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt de leidinggevende een brief aan de klager waarin hij:
- zijn beslissing meedeelt;
 - de klager vraagt te laten weten of de klacht wat hem betreft afdoende is opgelost of niet;
 - de klager wijst op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie van de instelling.
- 6.4 Registratie
De direct leidinggevende stelt de aard van de klacht en de wijze waarop deze is behandeld op schrift en stuurt die samen met een afschrift van de aan de klager gezonden brief naar de directeur van de organisatie.

Artikel 7

Klachtenbehandeling door de klachtencommissie

- 7.1 Door of namens een klant kan bij de klachtencommissie een klacht bij de Stichting Welzijnswerk worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens de klant of de inmiddels overleden klant.

- 7.2 Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de secretaris van de klachtencommissie deze op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend.
- 7.3 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de secretaris van de klachtencommissie.
- 7.4 Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

Artikel 8

Procedure klachtencommissie

- 8.1 De secretaris van de klachtencommissie bevestigt zo spoedig mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht.
- 8.2 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de secretaris dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager mede.
- 8.3 De secretaris zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht aan degene over wie is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen veertien dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden.
- 8.4 De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.
- 8.5 De klachtencommissie roept, indien zijzelf of tenminste één der partijen dat wenselijk acht, beide partijen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats.
Bij het niet verschijnen van één der partijen kan de klachtencommissie te hare beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet verschijnen.
- 8.6 Indien de klachtencommissie het nodig oordeelt, of indien één van de partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

Artikel 9

Bijstand

- 9.1 De klager en degene over wie wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/ haar/ hen aan te wijzen persoon.

Artikel 10

Het verstrekken van inlichtingen

- 10.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij de Stichting Welzijnswerk, evenals bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).
- 10.2 Voor het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
- 10.3 Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan betrokkene(n).
- 10.4 Onverlet het bepaalde in 10.2 en 10.3 is de klachtencommissie verplicht alle bescheiden en/ of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzicht van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene van wie deze bescheiden en/ of informatie afkomstig zijn/ is.

Artikel 11

Inzagerecht

- 11.1 Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als de organisatie, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door één van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 12

Beslissing klachtencommissie

- 12.1 De klachtencommissie neemt binnen twee maanden nadat de klacht bij haar is ingediend conform artikel 4 en 7 een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de bestuurder, uiterlijk twee maanden na indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 12.2 Bij afwijking van de in 12.1 genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de bestuurder, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 13

Maatregelen bestuurder

- 13.1 De bestuurder deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het in artikel 12 bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 13.2 Bij afwijking van de in 13.1 genoemde termijn, doet de bestuurder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de bestuurder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 14

Periodieke rapportage

- 14.1 De klachtencommissie maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de commissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de ondernemingsraad en aan de bestuurder.

Artikel 15

Bekendmaking klachtenregeling

- 16.1 De Stichting Welzijnswerk brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de klanten

Artikel 16

Geheimhouding

- 17.1 Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.
- 17.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in 17.1 omschreven plicht mede.

Artikel 17

Beschikbaar stellen faciliteiten

- 18.1 De Stichting Welzijnswerk stelt aan de leden van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.
- 18.2 De Stichting Welzijnswerk vergoedt de door de leden van de klachtencommissie in redelijkheid gemaakte onkosten in de uitoefening van hun functie.

Artikel 18

Bekorten termijnen

- 19.1 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van een klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De klachtencommissie deelt dit de betrokkenen zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgave van redenen mede.

Artikel 19

Vaststelling en wijziging van dit reglement

20.1 Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de bestuurder van de Stichting Welzijnswerk.

Artikel 20

Slotbepalingen

21.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.

21.2 Het reglement treedt in werking op 1 januari 2010

Een klacht kan worden ingediend bij:

**secretaris klachtencommissie SWW
Postbus 131
7900 AC Hoogeveen**