



Klachtenprocedure & reglement

Klachtenprocedure

Inleiding

Voor zowel de procedure als het reglement is het model gebruikt dat door de MO-Groep (branchorganisatie Welzijn & Maatschappelijk werk) is ontwikkeld.

Het doel van de klachtenprocedure is de versterking van de rechtspositie van de klant. Een goede klachtenafhandeling, ook in preventieve zin, kan een bijdrage zijn in de kwaliteit van de dienst-verlening.

Een goede registratie kan eventuele structurele problemen doen onderkennen en oplossen. Alle klanten (of hun wettelijke vertegenwoordigers) kunnen een schriftelijke klacht indienen.

Voorafgaand aan de formele fase, de feitelijke indiening van een klacht bij de klachtencommissie, vindt een informele fase van klachtenbemiddeling- en afhandeling plaats. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen.

Informele fase

Allereerst kan een klacht ingediend worden bij de medewerker die debet is aan de klacht. In goed overleg kan getracht worden om onderling tot een oplossing te komen. Indien dit niet leidt tot een voor de betrokken partijen acceptabele oplossing, kan de directeur of het bestuur van de organisatie tot een klachtenbemiddeling overgaan. Indien dit evenmin tot een acceptabele oplossing leidt, wordt de klant op de hoogte gesteld van de procedure die gepaard gaat met de formele afhandeling waartoe de klant de wettelijke mogelijkheid heeft.

Formele fase

De directeur of dienst plaatsvervanger geeft de klant het adres van de secretaris van de klachtencommissie, waardoor deze in staat gesteld wordt de klacht in te dienen. De klacht wordt door de klant schriftelijk bij de secretaris van de klachtencommissie ingediend.

Klachtenreglement

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1.1 *Welzijnswerk: het aanbod van diensten gericht op het behoud en de versterking van de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van burgers.*

1.2 *Organisatie: stichting Haarlem Effect.*

1.3 *Bestuur: het bestuur van de organisatie belast met de eindverantwoordelijk voor de uitvoering van het welzijnswerk en statutair het besluitvormend orgaan van de organisatie.*

1.4 *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.*

1.5 *Klant: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie.*

1.6 *Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de organisatie of 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.*

1.7 *Klager: een klant of een groep van klanten, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.*

1.8 *Klachtencommissie: de commissie ingesteld en in stand gehouden door het bestuur van de organisatie om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan het bestuur.*

Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

2.1 *Het bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend nog eenmaal voor eenzelfde periode worden benoemd.*

2.2 *Het bestuur bepaalt het aantal leden van de klachtencommissie. Deze leden zijn zowel in hun beoordeling als hun positie onafhankelijk van het bestuur.*

2.3 *De klachtencommissie is tenminste samengesteld uit:*
- een voorzitter (bij voorkeur een jurist);

- een deskundige op het gebied van bedrijfsvoering van gesubsidieerde organisaties;
- een deskundige op het gebied van welzijn.

De leden van de klachtencommissie wijzen uit hun midden een voorzitter en een secretaris aan.

2.4 *Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:*

a. als een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
b. door het overlijden van een commissielid;
c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
d. als een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het bestuur/de houder uit zijn functie wordt ontheven wegens:
- verwaarlozing van zijn/haar taak;
- andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
e. door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 14 van 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 dat 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 stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en degene 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/zij 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
- b. zijn/haar nabestaanden
- c. natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

4.2 Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie.

4.3 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.

4.5 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 5 Behandeling van de klacht

5.1 De klachtencommissie wordt ambtelijk bijgestaan door de organisatie. De secretaris van de klachtencommissie bevestigt zo spoedig mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht.

5.2 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.

5.3 De secretaris zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht aan degene over wie is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen 14 dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden.

5.4 De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen 14 dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.

5.5 De klachtencommissie roept, indien zijzelf of tenminste een der partijen zulks 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.

5.6 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 6 Bijstand

6.1 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 7 Het verstrekken van inlichtingen

7.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij de organisatie, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).

7.2 Van 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.

7.3 Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan betrokkenen).

7.4 Onverlet het bepaalde in 7.2 en 7.3 is de klachtencommissie verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte 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 8 Inzagerecht

8.1 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 9 Beslissing klachtencommissie

9.1 De klachtencommissie neemt binnen twee maanden nadat de klacht bij haar is ingediend conform artikel 4 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, het bestuur, 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. Indien de klacht een lid van het bestuur betreft, wordt het betrokken bestuurslid hiervan uitgesloten.

9.2 Bij afwijking van de in 9.1 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, het bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 10 Maatregelen bestuur

10.1 Het bestuur deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het in artikel 9 bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

10.2 Bij afwijking van de in 10.1 genoemde termijn, doet het bestuur/de houder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur/de houder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 11 Periodieke rapportage

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 signaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de werknemers-vertegenwoordiging en aan het bestuur.

Artikel 12 Verslag

12.1 Het bestuur/de houder stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.

Artikel 13 Bekendmaking klachtenregeling

13.1 De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de klanten.

Namens bestuur van stichting Haarlem Effect
R.P.J. van Echteld, voorzitter

Artikel 14 Geheimhouding

14.1 Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de 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.

14.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in 14.1 omschreven plicht mede.

Artikel 15 Beschikbaar stellen faciliteiten

15.1 De organisatie stelt aan de leden van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.

15.2 De organisatie vergoedt de door de leden van de klachtencommissie in redelijkheid gemaakte onkosten in de uitoefening van hun functie.

Artikel 16 Bekorten termijnen

Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de 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 17 Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door het bestuur van de organisatie .

Artikel 18 Slotbepalingen

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

18.2 Het reglement treedt in werking op 1 januari 2010.