# KLACHTENREGLEMENT

# Inleiding

Het regelen van een procedure over het omgaan met klachten is in meer dan één opzicht van belang. Ieder natuurlijk persoon die een relatie heeft met De Welle wordt beschouwd als een gebruiker. Het is één van de voorwaarden voor het serieus omgaan met inbreng van gebruikers en een belangrijk middel bij het streven naar versterking van de positie van de gebruiker.

De inbreng van gebruikers kan een belangrijke rol spelen bij het streven naar verbetering van de kwaliteit van de geboden dienstverlening: “een klacht is een gratis advies”.

Het bovenstaande betekent zowel het bevorderen van een open en positieve houding ten opzichte van bezwaren en klachten van gebruikers, als het vastleggen van bevoegdheden, rechten en plichten en procedures.

Het klachtenreglement bevat verschillende onderdelen, die tezamen beschrijven op welke manier met klachten wordt omgegaan:

* Uitgangspunten die de basis vormen voor de regeling.
* Het klachtenreglement, waarin de procedure voor de behandeling van formele klachten wordt beschreven.

# Uitgangspunten

Het klachtenreglement is gebaseerd op een tweetal uitgangspunten:

1. Klachten en bezwaren van gebruikers worden positief benaderd: een klacht wordt beschouwd als een gratis advies. Om deze stelling waar te maken zal een regeling voor klachten aan een aantal eisen moeten voldoen:

* De nadruk ligt op het gezamenlijk belang van de gebruiker en de Stichting bij het wegnemen van klachten. Daarom worden oplossingen zoveel mogelijk in de sfeer van overleg en bemiddeling gezocht: bezwaren van de gebruikers moeten allereerst op informele wijze bespreekbaar zijn.
* Deze aanpak is zoveel mogelijk laagdrempelig en niet bureaucratisch, zodat gebruikers niet worden afgeschrikt.
* De terugkoppeling wordt efficiënt en doelmatig georganiseerd om een optimaal leereffect te bewerkstelligen.

1. De aanpak is zo “licht” mogelijk:

* De principes worden in grote lijnen vastgelegd en de medewerkers wordt gevraagd de verantwoordelijkheid voor de uitvoering te nemen zonder dat alles tot in detail wordt geregeld.
* Als overleg en bemiddeling niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan er een formele klacht ingediend worden. Een formele klacht leidt tot het instellen van een klachtencommissie.
* De regels voor het indienen, behandelen en registreren van (formele) klachten zijn eenvoudig mogelijk.

# Handelingsprocedure bij formele klachten

1. De klager ontvangt binnen veertien dagen een bevestiging van ontvangst van de klacht.
2. De klachtencommissie krijgt een kopie van de brief en de opdracht.
3. De klachtencommissie wordt binnen vier weken na ontvangst van de klacht bijeengeroepen. Zij stelt vervolgens een onderzoek in naar de toedracht van de aan de formele klacht ten grondslag liggende gebeurtenis.
4. De klachtencommissie zal zowel de klager als de aangeklaagde binnen acht weken uitnodigen om hun standpunt schriftelijk en/of mondeling toe te lichten.
5. Binnen drie maanden na ontvangst van de formele klacht deelt de klachtencommissie haar oordeel schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en het bestuur van de betreffende instelling, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6. Indien aan deze handelingsprocedure om de één of andere reden niet kan worden voldaan, wordt aan de klager schriftelijk en met reden omkleed meegedeeld wanneer behandeling en afdoening van de formele klacht wel kan plaatsvinden.

# *Artikel 1 Het doel van de klachtenregeling*

Het doel van de klachtenregeling is het bieden van een zo objectief en onafhankelijk mogelijke beoordeling en afhandeling van een klacht die is ontvangen.

Getracht wordt de klachten van gebruikers van Stichting De Welle naar aller tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt een klachtenregeling het opsporen van mogelijkheden tot verbetering van de kwaliteit van de totale organisatie.

### Artikel 2 Klager

Een klacht kan worden ingediend door personen en/of organisaties die gebruik maken of hebben gemaakt van de dienstverlening van Stichting De Welle, zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)ers, zijn/haar nabestaanden of natuurlijk personen die door persoon en/of organisatie zijn gemachtigd.

### Artikel 3 Klacht

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over een aangelegenheid met betrekking tot een medewerker of een dienst van de Stichting.

Er is sprake van een formele klacht zodra de klager zijn/haar ongenoegen niet meer ter plaatse en/of tegenover direct betrokkene(n) kan/wil uiten en derhalve de klacht schriftelijk kenbaar heeft gemaakt bij de klachtencommissie.

### Artikel 4 Klachtencommissie

Een klachtencommissie is een onafhankelijke door Stichting De Welle ingestelde commissie.

De klachtencommissie is er om klachten van gebruikers te onderzoeken en daarover te adviseren aan het bestuur van St. De Welle.

### Artikel 5 Klachtenreglement

Stichting De Welle handelt overeenkomstig dit reglement.

### Artikel 6 Aanmelding formele klacht

1. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
2. de gebruiker
3. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)ers
4. zijn/haar nabestaanden
5. natuurlijke personen die door de cliënt zijn gemachtigd
6. Een formele klacht wordt door de klager ingediend binnen een termijn van drie maanden na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. Formele klachten die na drie maanden worden ingediend worden niet in behandeling genomen. Een uitzondering hierop kan zijn indien de klager pas later van het feit of de gebeurtenis op de hoogte is gesteld; dit ter beoordeling van de voorzitter van de klachtencommissie.
7. Een formele klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend bij de klachtencommissie, P/a De Welle, Constantijnstraat 32 a te Nijverdal. De brief bevat tenminste de volgende gegevens:
8. Naam en adres van de klager en van de bij de formele klacht betrokken perso(o)n(en) of instelling(en).
9. Een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedraging(en) waarover wordt geklaagd en mededeling wie zich aldus heeft gedragen.
10. De reden waarom over die gedragingen een formele klacht wordt ingediend.
11. Wat de klager met het indienen van de formele klacht wil bereiken.
12. Wat is ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.
13. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een door hen aan te wijzen vertrouwenspersoon.
14. De klachtbrief kan meer dan één formele klacht bevatten.

### Artikel 7 Behandeling formele klacht

1. Elke door de Stichting ontvangen formele klacht wordt aan de klachtencommissie gericht.
2. Binnen veertien dagen na ontvangst van een formele klacht ontvangt de klager van Stichting De Welle een bevestiging van ontvangst, met daarin een beschrijving van de behandelingsprocedure.
3. Een formele klacht dient binnen drie maanden na ontvangst afgehandeld te zijn door de klachtencommissie. Indien hieraan niet kan worden voldaan wordt aan de klager schriftelijk en met reden omkleed meegedeeld wanneer behandeling en afdoening van de formele klacht wel kan plaatsvinden.
4. Door de klachtencommissie wordt een onderzoek ingesteld naar de toedracht van de aan de formele klacht ten grondslag liggende gebeurtenis.
5. De klachtencommissie stelt zowel degene op wiens gedraging de formele klacht betrekking heeft, als de klager in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. De klachtencommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen

voldoende zijn. Ook kunnen beide partijen worden uitgenodigd bij een deel van de vergadering aanwezig te zijn voor een mondelinge toelichting.

1. De klachtencommissie deelt haar oordeel schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en het bestuur van de betreffende instelling al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
2. Het aantekenen van bezwaar tegen het oordeel en/of de afhandeling moet geschieden binnen een termijn van drie weken.
3. Indien de klager of de aangeklaagde bezwaar heeft tegen de wijze waarop het onderzoek naar de klacht is verricht en/of het oordeel, moet hem door Stichting De Welle gewezen worden op de mogelijkheden zich te wenden tot hem bij wetten toegekende instanties.
4. Het bestuur van Stichting De Welle deelt de klager en de klachtencommissie binnen één maand na ontvangst van het in artikel 7, lid 6 bedoeld oordeel, schriftelijk mee of naar aanleiding van dat oordeel maatregelen genomen moeten worden en zo ja, welke.
5. Bij afwijking van de in artikel 7, lid 9 genoemde termijn, doet Stichting De Welle daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Welle zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

### Artikel 8 De samenstelling en de taak van de klachtencommissie

1. Stichting De Welle stelt een klachtencommissie in die in haar oordeelsvorming onafhankelijk is van De Welle. Gebruikers, bestuursleden en medewerkers van De Welle kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie bestaat uit drie personen welke door de directeur van Stichting De Welle worden aangezocht. Deze zijn zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk van Stichting De Welle.

De klachtencommissie wordt bijgestaan door een door de directeur van Stichting De Welle aangegeven ambtelijk secretaris.

De klachtencommissie is samengesteld uit:

1. een deskundige op het gebied van de consumentenbelangen;
2. een deskundige op het gebied van welzijn;
3. een deskundige op het gebied van instellingsorganisaties.

Één van hen fungeert als voorzitter.

### Artikel 9 Inzagerecht

Zowel de klager als de aangeklaagde medewerker en de instelling 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 10 Kosten van de leden van de klachtencommissie

De leden van de klachtencommissie ontvangen van Stichting De Welle een vooraf overeengekomen vergoeding.

### Artikel 11 Intrekking

De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de klachtencommissie wordt hierop gestaakt.

Artikel 12 Bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van een klacht

Klager kan bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de

behandeling van de klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De overige leden van de

commissie beoordelen het bezwaar. Indien zij het bezwaar gegrond achten komt er een

plaatsvervanger.

#### Artikel 13 Terugtreden door een lid van de klachtencommissie

Een lid van de klachtencommissie kan zich terugtrekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. Een plaatsvervanger neemt de behandeling van de klacht over.

### Artikel 14 Kosten

Voor een klager zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Wanneer een klager (juridische) raadspersonen of deskundigen heeft ingeschakeld, dient de klager de kosten hiervan voor eigen rekening te nemen.

### Artikel 15 Geheimhouding

De directeur/het bestuur/de klachtencommissie is verplicht alle bescheiden en informatie betrekking hebbende op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren, indien dit gevraagd wordt door degene van wie de informatie afkomstig is. Op verzoek van klager en/of aangeklaagde wordt inzage verstrekt in het klachtendossier met uitzondering van eventuele vertrouwelijke informatie.

### Artikel 16 Klachtenregeling kenbaar maken aan gebruikers

Dit klachtenreglement wordt door de directeur van Stichting De Welle onder de aandacht gebracht van zijn gebruikers.