



Klachtenregeling Welzijnskwartier

BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Artikel 1

De commissie, die ingesteld is en in stand gehouden wordt door de directeur-bestuurder van de organisatie om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de directeur-bestuurder.

1.1. *Organisatie*

Stichting Welzijnskwartier

1.2. *Directie*

De directeur-bestuurder van de organisatie, die belast is met de eindverantwoordelijkheid van de organisatie.

1.3. *Medewerkers*

Personen, die werkzaam zijn bij en in dienst zijn van de organisatie, maar ook zij die als vrijwilliger, ingehuurde, stagiair of freelancer verbonden zijn aan Welzijnskwartier en in opdracht daarvan werkzaamheden verrichten.

1.4. *Klant*

De natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening van de organisatie.

1.5. *Klacht*

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de organisatie 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. *Klachtencommissie*

De commissie, die ingesteld is door de directeur-bestuurder om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen.

1.7. *Klager*

Een klant die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 2

2.1. De klachtencommissie heeft een eigen emailadres (klacht@welzijnskwartier.nl) en bestaat uit 3 medewerkers, namelijk de HR Adviseur, de adviseur Strategie & Innovatie en een gebiedsmanager. De leden van de klachtencommissie worden benoemd door de directeur-bestuurder.

2.2. Aan de behandeling van voorgelegde klachten neemt de gehele commissie deel.



- 2.3. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
- Door het einde van het dienstverband van het commissielid;
 - Op eigen verzoek van het commissielid;
 - doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door de directeur-bestuurder uit zijn/haar functie wordt ontheven.

IN GEVAL VAN RISICO OP PARTIJDIGHEID

Artikel 3

- 3.1. De klager en/of degene over wie er wordt geklaagd, kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden kunnen bemoeilijken
- 3.2. Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden kunnen bemoeilijken.

INDIENING VAN DE KLACHT

Artikel 4

- 4.1. Een klacht kan worden ingediend door:
- de klant;
 - zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
 - zijn/haar nabestaanden;
 - personen die door de klant zijn gemachtigd.
- 4.2. De klager gaat in eerste instantie in gesprek met de medewerker om de klacht te bespreken.
- 4.3. Leidt dit niet tot een oplossing dan kan de klager een gesprek aanvragen met de gebiedsmanager.
- 4.4. Leidt dit niet tot een oplossing dan kan de klager schriftelijk of per e-mail (klacht@welzijnskwartier.nl) een klacht indienen bij de klachtencommissie.
De klacht is voorzien van:
- naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer
 - een beschrijving van de klacht
 - melding als de klacht al met de betreffende medewerker en/of gebiedsmanager is besproken en wat de uitkomst daarvan was
 - suggesties hoe de klacht verholpen kan worden
- 4.5. Nadat een klacht is ingediend, ontvangt de klager binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Daarin staat ook wie de klacht in behandeling heeft. Dit is uiteraard nooit de persoon over wie de klacht gaat.
- 4.6. 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 klachtencommissie.
- 4.7. 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.

BEHANDELING VAN DE KLACHT

Artikel 5

- 5.1. De klachtencommissie komt, wanneer er een klacht is binnengekomen, binnen 1 week bij elkaar en nodigt daarbij ook de betreffende medewerker uit. En indien nodig de betreffende gebiedsmanager.
- 5.2. Tijdens de vergadering wordt de klacht met de medewerker en/of gebiedsmanager besproken, ter verheldering van de klacht en om te horen wat er tot nu toe voor acties zijn ondernomen.
- 5.3. Daarna wordt door de commissie besloten wat de oplossing(en) zou(den) kunnen zijn en welke persoon uit de klachtencommissie de klacht in behandeling gaat nemen. Hierbij wordt altijd gestreefd naar onpartijdigheid. De klacht dient opgepakt te worden door iemand die een zekere objectieve afstand heeft tot de medewerker en de klant.
- 5.4. Vervolgens wordt door degene die de klacht behandelt telefonisch contact opgenomen met de klant en wordt, indien noodzakelijk, een afspraak ingepland. Indien dit leidt tot een oplossing, wordt dit binnen drie weken schriftelijk bevestigd aan de klant. In de bevestiging is het volgende opgenomen:
 - Een samenvatting van de klacht
 - De resultaten uit het onderzoek naar de klacht
 - De conclusies van Welzijnskwartier
 - De besproken oplossing
- 5.5. Soms is er meer dan drie weken nodig om een klacht zorgvuldig te behandelen. In dat geval wordt dat binnen drie weken na ontvangst van de klacht bevestigd aan de klant. Hierbij wordt ook aangegeven hoeveel extra tijd er nodig is.
- 5.6. Mocht het contact zoals genoemd in punt 5.4. niet tot een oplossing leiden, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de directeur-bestuurder.
- 5.7. De directeur-bestuurder neemt telefonisch contact op met de klant en maakt, indien nodig, een afspraak. De directeur-bestuurder doet een definitieve uitspraak en bevestigt deze schriftelijk aan de klant. Een afschrift hiervan gaat zowel naar de klachtencommissie als de betreffende medewerker.
- 5.8. Indien nodig geeft de gebiedsmanager nog een toelichting op de uitkomst aan de medewerker.
- 5.9. Indien de situatie daarvoor aanleiding geeft kan een procedure of werkwijze worden aangepast en/of de medewerker worden (bij)geschoold, om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen.
- 5.10. Mocht er sprake zijn van verwijtbaar gedrag door de medewerker, dan kan dit betekenen dat deze een schriftelijke waarschuwing krijgt, waarvan een afschrift in het personeelsdossier respectievelijk vrijwilligersdossier zal worden bewaard.

INZAGERECHT

Artikel 6

Zowel de klager als de betrokken medewerker, worden in de gelegenheid gesteld alle naar aanleiding van de klacht ingediende stukken in te zien.

PERIODIEKE RAPPORTAGE

Artikel 7

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 het MT en OR.

BEKENDMAKING KLACHTENREGELING

Artikel 8

De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de klanten en is te vinden op de website van Welzijnswartier.

GEHEIMHOUDING

Artikel 9

9.1. Elk lid van de klachtencommissie is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die haar/hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen; ook ieder ander die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken is tot geheimhouding verplicht.

9.2. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan de behandeling van elke klacht, de in artikel 9.1 omschreven plicht mede.

KOSTEN PROCEDURE

Artikel 10

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden, behoudens eventuele kosten die voortvloeien uit door de klager zelf ingeschakelde bijstand, ondersteuning en advisering door bijvoorbeeld een advocaat e.d..

SLOTBEPALINGEN

Artikel 11

11.1 . In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie;

11.2 . Het reglement is goedgekeurd door de OR op 19 november 2021 en treedt in werking op 1 december 2021.