



## **KLACHTENREGLEMENT WELZIJN STICHTSE VECHT**

### **Inleiding**

Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten van of namens klanten en vrijwilligers aan wie hulp en/of diensten worden verleend door **Welzijn Stichtse Vecht**. Deze regeling bestaat uit twee onderdelen:

### **I. Klachtenbemiddeling door medewerker en/of de directie;**

### **II. Klachtenbemiddeling door de klachtencommissie op basis van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ).**

Voor wat betreft deel II is er gebruik gemaakt van de modelregeling van de MO-Groep.

Welzijn Stichtse Vecht wil met de klachtenregeling aan de gebruikers van de door haar aangeboden diensten een mogelijkheid bieden een klacht over een handelen of nalaten daarvan door Welzijn Stichtse Vecht en de voor haar werkzame personen gehoord en beoordeeld te krijgen. De regeling is ondergeschikt aan de Nederlandse wetgeving. Dit betekent dat de klager zijn klacht altijd aanhangig kan maken bij een daartoe bevoegde rechterlijke instantie.

### **Doelstellingen**

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- recht doen aan de individuele klager;
- het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van klagers;
- de mogelijkheid creëren om een eventueel beschadigde relatie tussen een persoon werkzaam voor de instelling en de klager te herstellen, uitgaande van gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde;
- het systematisch verzamelen van klachten om een beter zicht te krijgen op tekortkomingen van de organisatie ten einde de kwaliteit van zorg te kunnen bewaken dan wel te verbeteren.

### **Uitgangspunten**

Uitgangspunten hierbij zijn:

- Welzijn Stichtse Vecht biedt de mogelijkheid van klachtenopvang, die zo veel mogelijk gericht is op herstel van het vertrouwen in de relatie tussen klager en aangeklaagde;
- Welzijn Stichtse Vecht geeft er de voorkeur aan dat de klager zich eerst tot de dienstverlener wendt, die de klacht heeft veroorzaakt om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen;
- de klachtenregeling is laagdrempelig en kosteloos;
- de klachtenregeling is begrijpelijk, leesbaar en eenvoudig;
- de klachtencommissie is onafhankelijk, onpartijdig en deskundig;
- de procedure is overzichtelijk en met deze regeling gewaarborgd;
- beide partijen kunnen zich door derden laten bijstaan tijdens de procedure.

### **Vaststellen en wijzigen van de regeling**

De klachtenregeling is vastgesteld door de Raad van Toezicht van Welzijn Stichtse Vecht.

## **Artikel 1 Begripsomschrijvingen geldend voor de klachtenregeling**

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- 1.1 Welzijnswerk: het aanbod van diensten gericht op het behoud en de versterking van de samenredzaamheid, zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van inwoners van de gemeente Stichtse Vecht.
- 1.2 Directie: de persoon of verzameling van personen die eindverantwoordelijk is/zijn voor Welzijn Stichtse Vecht.
- 1.3 Medewerker: een persoon werkzaam in de organisatie voor Welzijn Stichtse Vecht, 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<sup>1</sup>: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie Welzijn Stichtse Vecht.
- 1.5 Klacht<sup>2</sup>: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop diensten aangeboden zijn door Welzijn Stichtse Vecht of door een bij Welzijn Stichtse Vecht werkbaar persoon of personen. Het ongenoegen kan betrekking hebben op de diensten zelf en/of beslissingen 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 organisatie Welzijn Stichtse Vecht, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.
- 1.7 Klachtencommissie: de commissie ingesteld en in stand gehouden door de directeur-bestuurder van Welzijn Stichtse Vecht om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de directeur-bestuurder/Raad van Toezicht.

---

<sup>1</sup> Klanten kunnen ook vrijwilligers zijn

<sup>2</sup> zaken als nakomen van huisregels van Welzijn Stichtse Vecht, fysieke veiligheid, kwaliteit van de hulpverlening en andere zaken waarvoor Welzijn Stichtse Vecht verantwoordelijkheid draagt ten aanzien van geleverde diensten.

## **DEEL I: Klachtenbemiddeling door de medewerker of de directie**

### **Artikel 2 Klachtafhandeling**

#### **Artikel 2.1 Indienen van een klacht**

1. Het gebruik van de klachtenregeling staat open voor klanten. Ook vertegenwoordigers van klanten kunnen een klacht indienen.
2. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij:
  - een medewerker en/of de directeur-bestuurder;
  - de klachtencommissie.

#### **Artikel 2.2 Klachtopvang en bemiddeling door betrokken medewerker**

1. De betrokken medewerker zal in het contact met de klant pogen het probleem direct op te lossen. In sommige gevallen moet intern navraag worden gedaan naar de gang van zaken. In de communicatie over deze mondelinge klachten is van belang dat de klant de ruimte wordt geboden zijn klacht te formuleren en toe te lichten. De medewerker is erop gericht de klacht zo goed mogelijk in beeld te krijgen.
2. Voor zover mogelijk wordt de oorzaak van de klacht weggenomen, c.q. wordt de fout of het gebrek hersteld. Indien herstel niet mogelijk is, gaat de medewerker na hoe herhaling kan worden voorkomen. In overleg tussen klant en medewerker kan de directie bij de behandeling van de klacht worden betrokken.
3. De medewerker gaat na of het bereikte resultaat voor de klant bevredigend is. De medewerker en/of directie hebben 4 weken de tijd om te bemiddelen. Een naar tevredenheid afgehandelde schriftelijke klacht wordt geregistreerd.
4. Indien de klant niet tevreden is, wordt de klant gewezen op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie.

#### **Artikel 2.3 Klachtopvang en bemiddeling door de directie**

1. De directeur-bestuurder stelt de klant in de gelegenheid zijn klacht mondeling en/of schriftelijk uiteen te zetten. Zo nodig verleent hij de nodige hulp bij het formuleren van de klacht en is hij de klager behulpzaam bij het vinden van een bevredigende oplossing voor de klacht.
2. De directeur-bestuurder geeft de klager informatie en voorlichting over de klachtenregeling en doet, uitgaande van de aard en inhoud van de klacht, voorstellen voor een eventuele verdere aanpak van de klacht. Hij wijst tevens op de bevoegdheid van de klager de klacht voor te leggen aan de externe onafhankelijke klachtencommissie.
3. De directeur-bestuurder treedt naar aanleiding van het gevoerde overleg in voorkomende gevallen bemiddelend op tussen klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De directeur-bestuurder heeft 4 weken de tijd om te bemiddelen.

#### **Artikel 2.4 Doorverwijzing naar de klachtencommissie**

1. De tijdige behandeling van een klacht heeft hoge prioriteit. Behandeling van een klacht in overleg met alle mogelijk betrokken functionarissen van Welzijn Stichtse Vecht (uitvoerend medewerker, directie) dient in maximaal 4 weken na ontvangst van de klacht te zijn gerealiseerd. Het resultaat van de bemiddeling wordt op schrift gezet en verstuurd naar de betrokken partijen.
2. Als de klant gebruik wil maken van de klachtencommissie, krijgt hij informatie uit wie de klachtencommissie bestaat en hoe deze te bereiken zijn.

## **Artikel 2.5 Aansprakelijkheidstelling**

1. Door de dienstverlening van de dienstverlener kan er sprake zijn van schade waarvoor een klant een schadeclaim wil indienen. De klant kan zich hiervoor tot de medewerker wenden.
2. Wanneer de klant van mening is dat hij schade heeft geleden en daarvoor een financiële genoegdoening eist, kan hij de organisatie aansprakelijk stellen. Dit dient schriftelijk te gebeuren met bewijsmateriaal.
3. De brief, waarin de klant de organisatie voor de schade aansprakelijk stelt, wordt doorgezonden naar de aansprakelijkheidsverzekeraar van de instelling, die voor verdere afhandeling verantwoordelijk is.
4. Mocht de klant niet tevreden zijn over de manier waarop een door hem ingediende schadeclaim door de organisatie werd afgewikkeld, dan kan de klant zich wenden tot de civiele rechter.

## **DEEL II: Klachtenbemiddeling door klachtencommissie**

### **Artikel 3 Klachtencommissie**

#### **Artikel 3.1 Samenstelling klachtencommissie**

Welzijn Stichtse Vecht heeft geen vaste klachtencommissie. Indien het noodzakelijk is dat de klachtencommissie in actie komt, dan wordt deze op dat moment ingesteld. Hierbij kunnen beide partijen een lid voordragen terwijl de directeur-bestuurder een derde onafhankelijk lid voordraagt. Indien de directie onderdeel van de klacht is (klager of aangeklaagde) dan zal de Raad van Toezicht een derde onafhankelijke voordragen.

De klachtencommissie moet binnen vier weken na ontvangst van de klacht zijn ingesteld. Binnen de klachtencommissie wordt het onafhankelijke lid als secretaris aangesteld.

#### **Artikel 3.2. Zittingsduur**

De leden van de samengestelde klachtencommissie worden benoemd voor de periode dat de klacht in behandeling is.

#### **Artikel 3.3 Behandeling**

Aan de behandeling van voorgelegde klachten neemt de hele samengestelde klachtencommissie deel.

#### **Artikel 3.4 Toezicht**

De directeur-bestuurder ziet er op toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

### **Artikel 4 Wraking en verschoning**

#### **Artikel 4.1 Wraking**

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.

#### **Artikel 4.2 Beslissing wraking**

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.

#### **Artikel 4.3 Verschoning**

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.

#### **Artikel 4.4 Vervanging**

In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de klachtencommissie. Klachtenreglement WSV november 2018 6 definitief

### **Artikel 5 Indiening van de klacht**

#### **Artikel 5.1 Recht tot indienen van een klacht**

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- a. een klant;
- b. een vrijwilliger van Welzijn Stichtse Vecht;
- c. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
- d. zijn/haar nabestaanden;
- e. natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

#### **Artikel 5.2 Soort klacht**

Door of namens een klant kan bij de klachtencommissie een klacht worden ingediend over de wijze waarop diensten aangeboden zijn door Welzijn Stichtse Vecht of door een bij Welzijn Stichtse Vecht werkbare persoon of personen. De klacht kan betrekking hebben op de diensten zelf en/of beslissingen op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de organisatie.

#### **Artikel 5.3 Wijze van indienen**

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. De klacht kan gemaïld worden naar [info@welzijnsv.nl](mailto:info@welzijnsv.nl)

#### **Artikel 5.4 Intrekken klacht**

De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen via [info@welzijnsv.nl](mailto:info@welzijnsv.nl).

#### **Artikel 5.5 Bevoegdheid tot onderzoek**

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 6 Behandeling van de klacht**

##### **Artikel 6.1 Ontvangstbevestiging klacht**

De secretaris van de klachtencommissie bevestigt zo spoedig mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht.

##### **Artikel 6.2 Niet in behandeling-neming**

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.

##### **Artikel 6.3 Schriftelijk verweer van aangeklaagde**

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.

##### **Artikel 6.4 Schriftelijk commentaar op verweer**

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.  
Klachtenreglement WSV november 2018 7 definitief

##### **Artikel 6.5 Verschijning voor klachtencommissie**

De klachtencommissie roept, indien zijzelf of tenminste een 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, op basis van eigen beoordeling, partijen opnieuw oproepen of haar beslissing geven met vermelding van het niet verschijnen.

##### **Artikel 6.6 Afzonderlijk horen van de partijen**

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 7 Bijstand**

### **Artikel 7.1 Bijstand**

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

## **Artikel 8 Het verstrekken van inlichtingen**

### **Artikel 8.1 Inwinnen van informatie**

De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij Welzijn Stichtse Vecht, als ook bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).

### **Artikel 8.2 Schriftelijke aantekening**

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.

### **Artikel 8.3 Afschrift van bescheiden**

Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt zo spoedig mogelijk een afschrift gezonden aan betrokkene(n).

### **Artikel 8.4 Vertrouwelijkheid**

Onverlet het bepaalde in 8.2 en 8.3 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 9 Inzagerecht**

### **Artikel 9.1 Inzage stukken**

Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als de directie , worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Klachtenreglement WSV november 2018 8 definitief

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 Beslissing klachtencommissie**

### **Artikel 10.1 Beslissingstermijn**

De klachtencommissie neemt binnen één maand nadat de klacht bij haar is ingediend conform artikel 6 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 directie, 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.

#### **Artikel 10.2 Afwijking beslissingstermijn**

Bij afwijking van de in 10.1 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 directie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

#### **Artikel 11 Maatregelen directie**

##### **Artikel 11.1 Termijn en maatregelen**

De directie deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het in artikel 10 bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

##### **Artikel 11.2 Afwijking termijn**

Bij afwijking van de in 11.1 genoemde termijn, doet de directie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directie zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

#### **Artikel 12 Periodieke rapportage**

##### **Artikel 12.1 Rapportage klachtafhandelingen**

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

#### **Artikel 13 Verslag**

##### **Artikel 13.1 Verantwoording klachten**

De directeur-bestuurder van Welzijn Stichtse Vecht neemt, daar waar dat aan de orde is, in haar verantwoording van belang hebbende zaken op waarin onder andere wordt aangegeven:

- a. de wijze waarop Welzijn Stichtse Vecht de klachtenregeling onder de aandacht van haar klanten heeft gebracht;
- b. eventueel de samenstelling(en) van de klachtencommissies;
- c. het aantal en de aard van de door de klachtencommissies behandelde klachten;
- d. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissies;



e. de aard van de genomen maatregelen.

## **Artikel 14 Bekendmaking klachtenregeling**

### **Artikel 14.1 Bekendmaking klachtenregeling**

Welzijn Stichtse Vecht brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de klanten.

## **Artikel 15 Geheimhouding**

### **Artikel 15.1 Geheimhouding**

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.

### **Artikel 15.2 Plicht tot geheimhouding**

De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in artikel 8 omschreven plicht mede.

## **Artikel 16 Beschikbaar stellen faciliteiten**

### **Artikel 16.1 Middelen en faciliteiten**

Welzijn Stichtse Vecht stelt aan de leden van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.

### **Artikel 16.2 Onkostenvergoeding**

Welzijn Stichtse Vecht vergoedt de door de leden van de klachtencommissie in redelijkheid gemaakte onkosten in de uitoefening van hun functie.

## **Artikel 17 Bekorten termijnen**

### **Artikel 17.1 Spoedeisende klachtbehandeling**

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 18 Vaststelling en wijziging van dit reglement**

### **Artikel 18.1 Vaststelling en wijziging**

Dit reglement is vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de Raad van Toezicht van Welzijn Stichtse Vecht

## **Artikel 19 Slotbepalingen**

### **Artikel 19.1 Slotbepaling**

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

### **Artikel 19.2 Inwerkingtreding**

Het reglement treedt in werking op: 1 december 2018

