

Klachtenreglement Stichting Welzijn West Betuwe

September 2019

1. Visie en doel reglement

Voor Welzijn West Betuwe geldt als uitgangspunt dat iedereen binnen de organisatie zijn werk zo goed mogelijk, zo verantwoord mogelijk en met veel inzet verricht. Toch kan het voorkomen, dat er fouten of vergissingen worden gemaakt.

Het klachtenreglement moet ervoor zorgen dat ontevreden cliënten/deelnemers/vrijwilligers zich kunnen uiten en op een veilige manier met hun klacht terecht kunnen. Hierdoor houden zij vertrouwen in Welzijn West Betuwe en dit biedt Welzijn West Betuwe leerpunten om de dienstverlening te verbeteren.

Ook voor de beroepskrachten en stagiaires is het belangrijk dat zij ergens met hun klachten op een veilige manier terecht kunnen.

Dit reglement voorziet erin dat:

- A. De gebruikers van de diensten van Welzijn West Betuwe een klacht kunnen indienen over de dienstverlening van de stichting, alsmede over de medewerkers en vrijwilligers die daarvoor werkzaam zijn;
- B. Vrijwilligers en medewerkers een klacht in kunnen dienen over het functioneren en gedragingen van andere medewerkers en vrijwilligers;
- C. Beroepskrachten een klacht in kunnen dienen over hun leidinggevende, de directeur.

Met dit klachtenreglement voldoet Welzijn West Betuwe aan de Arbo-wet die stelt dat de werkgever verplicht is de werknemers te beschermen tegen psychosociale belasting of wel ongewenst gedrag. Tevens wordt met dit reglement voldaan aan de voorwaarden van de Governancecode van de brancheorganisatie Sociaal Werk Nederland inzake Klachtenreglement.

Het aantal en de aard van de klachten wordt jaarlijks geanonimiseerd gerapporteerd aan de Raad van Toezicht.

2. Definities

Welzijn West Betuwe: Stichting Welzijn West Betuwe, gevestigd Rijksweg 64-005, 4191 SG te Geldermalsen.

Cliënt/deelnemer/vrijwilliger: de natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het dienstenaanbod, of op vrijwillige basis werkzaam is bij Welzijn West Betuwe.

Medewerker: beroepskrachten en stagiaires bij Welzijn West Betuwe.

Klager: de persoon die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien. Dit kan een cliënt, deelnemer, vrijwilliger of een nabestaande daarvan zijn.

Vertrouwenspersoon: een door de directeur van Welzijn West Betuwe benoemd persoon, niet werkzaam bij of voor Welzijn West Betuwe;

Beklaagde: degene over wiens gedraging wordt geklaagd.

Klacht: een mondelinge (informele klacht) en/of schriftelijke (formele klacht) uiting van ongenoegen van een cliënt/deelnemer/vrijwilliger over de wijze waarop hij/zij is behandeld door een medewerker, vrijwilliger of stagiaire van Welzijn West Betuwe.

3. De aard van de klacht

De klacht kan van aard verschillen. We onderscheiden twee soorten klachten:

1. De informele klacht.
2. De formele klacht.

3.1. Informele klacht

Indien zich een klacht voordoet, kan deze klacht in eerste instantie worden voorgelegd aan de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. Hierbij kan mogelijk de directeur aanwezig zijn. Binnen de organisatie wordt uitgegaan van het beginsel: 'Bespreek de klacht daar waar die ontstaan is en probeer hem daar op te lossen'.

3.2. Formele klacht

Daarnaast kent de organisatie ook de formele klacht die bij de directeur kan worden ingediend. Deze wordt schriftelijk en ondertekend ingediend door de klager.

4. Procedure klachtenopvang

Een klacht kan schriftelijk aanhangig gemaakt worden. Door het indienen van een klacht onderschrijft de klager het klachtenreglement. De klager is gerechtigd te allen tijde de klacht schriftelijk in te trekken.

Klachten moeten zo snel mogelijk, doch niet langer dan drie maanden na het voorval schriftelijk worden gemeld. Voor klachten die betrekking hebben op seksueel ongewenst gedrag geldt er geen termijn.

4.1. De informele klacht

De klager neemt contact op met de beklagde over zijn/haar klacht. Deze maakt binnen twee weken een afspraak met de klager om de klacht te bespreken en tot een oplossing te komen. Eventueel is de directeur hierbij aanwezig. Binnen drie weken zou de klacht opgelost moeten zijn.

4.2. De formele klacht

Betreft:

- A Deelnemers en cliënten jegens medewerkers of vrijwilligers
- B Medewerkers of vrijwilligers jegens andere medewerkers/vrijwilligers
 - Een formele klacht kan rechtstreeks, zonder tussenkomst van een medewerker, ingediend worden bij de directeur. Dit kan alleen schriftelijk en voorzien van de naam, adres en telefoonnummer van de cliënt/deelnemer/ vrijwilliger. Hiervoor kan het klachtenformulier gebruikt worden zoals beschikbaar op de site.
 - Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
 - Ook indien de klager niet tevreden is over de oplossing zoals in het gesprek met de medewerker aangedragen, kan zij/hij op deze wijze de informele klacht tot een formele klacht maken.
 - De directeur neemt binnen twee weken contact op met de klager om de klacht door te nemen en tot een goede oplossing te komen. Indien nodig wordt door de directeur een medewerker/bestuurder benoemd die met de klager de klacht gaat afhandelen.

- Streven is om binnen drie weken na contact de klacht te behandelen en tot een, voor beide partijen, acceptabele oplossing te komen. Deze wordt vervolgens schriftelijk bevestigd aan beide partijen.

C. Medewerker versus directeur

Om de veiligheid van de medewerker te garanderen is een extern vertrouwenspersoon in het leven geroepen waarvan de naam en de bereikbaarheid intern via de Personeelsnota zijn aangegeven. De medewerker kan hier contact mee opnemen. Dit kan mondeling of schriftelijk. Binnen twee weken neemt de vertrouwenspersoon contact op met de klager. In gezamenlijk overleg wordt daarna de vervolgpcedure bepaald.

5. Bevoegdheden klager

- De klager kan vragen mondeling gehoord te worden.
- Bij een mondelinge behandeling van de klacht dient ofwel de klager ofwel zijn/haar gemachtigde aanwezig te zijn. De klager kan eventueel stukken overleggen, die zijn/haar beweringen kunnen bevestigen of toelichten.
- Zowel de klager, als de beklagde, als de organisatie, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.
- Stukken die door een 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.

6. Waarborgen privacy

- De klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten. De klager wordt hier schriftelijk van op de hoogte gesteld. Voor de overige stukken hebben de klager als ook de betrokken beklagde(n) inzagerecht.
- De vertrouwenspersoon en de directeur zijn tot geheimhouding verplicht. Ook de medewerkers van Welzijn West Betuwe zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens, waarvan zij in het kader van behandeling van de klacht, kennis hebben genomen.
- Nadat er voor beide partijen een bevredigende uitspraak is gedaan en daarmee de klacht is opgelost, zullen de betreffende stukken en persoonsgegevens aangaande de klacht worden vernietigd, dan wel op verzoek van de klager worden teruggegeven.

7. Bezwaar

- De klager en/of beklagde kunnen uiterlijk 6 weken na de dag van de verzending van het oordeel als bedoeld in artikel 4.2, schriftelijk bezwaar maken bij het bestuur/ Raad van Toezicht van Welzijn West Betuwe tegen de wijze waarop het onderzoek naar de klacht is verricht en/of tegen de uitspraak van de directeur inzake de klacht.
- De directeur verleent het bestuur/ Raad van Toezicht inzage in alle stukken die van belang zijn voor de behandeling van het bezwaarschrift.
- Het bestuur/ Raad van Toezicht doet uitspraak uiterlijk twee maanden nadat het bezwaarschrift is binnengekomen.

8. Naam en datum in werking treden

- Dit reglement kan aangehaald worden als 'Klachtenreglement Stichting Welzijn West Betuwe.
- Dit reglement treedt in werking op 1 september 2019.
- De aanwezigheid van dit reglement wordt vermeld op de website van Welzijn West Betuwe.
- Evaluatie van deze regeling vindt plaats twee jaar na invoering of, in een geval waarin de regeling niet blijkt te voorzien, op een eerder moment.

Bijlage 1: Klachtenformulier ten behoeve van cliënten, gebruikers, vrijwilligers

Indien u een klacht heeft over de dienstverlening van Welzijn West Betuwe of over gedragingen van medewerkers/vrijwilligers die u schriftelijk kenbaar wenst te maken dan verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier, en deze te verzenden ter attentie van de directeur,

Welzijn West Betuwe
T.a.v. de Directeur
Marco van Westerlaak
Rijksstraatweg 64-005
4191 SG Geldermalsen
Mail: mvanwesterlaak@welzijnwestbetuwe.nl.

Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar ons klachtenreglement.

Naam indiener :

Adres:

Postcode/plaats :

Telefoonnummer :

E-mailadres :

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al? Heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Omschrijving klacht(en):

Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst: Wat zou dat dan zijn?

Gewenste oplossing/reactie:

Heeft u al (telefonisch) contact gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daaruit gekomen?

Datum:

Handtekening klager