



KLACHTENREGLEMENT
WIJ Heemstede

1. Inleiding

1.1 Waaron een klachtenreglement

Een klachtenreglement is wettelijk verplicht. Dat vindt WIJ Heemstede een goede zaak. WIJ Heemstede doet haar best om haar klanten, cliënten, gebruikers en vrijwilligers zo goed mogelijk van dienst te zijn. Desondanks kan het voorkomen dat iets niet of minder goed verloopt, of dat de communicatie te wensen overlaat. Voor die situaties is het klachtenreglement bedoeld. WIJ Heemstede maakt op de website en via de klachtenfolder kenbaar dat zij een klachtenreglement heeft, dat op verzoek wordt uitgereikt.

1.2 Voor wie is dit klachtenreglement bestemd?

1.2.1 Dit klachtenreglement is voor iedereen bestemd die als klant, cliënt, (aspirant-)gebruiker of anderszins te maken heeft (gehad) met diensten en producten van of de organisatie WIJ Heemstede. Het klachtenreglement is te vinden op www.wijheemstede.nl.

1.2.2 Vrijwilligers.

De vrijwilligers van WIJ Heemstede nemen met betrekking tot dit reglement een bijzondere positie in. In hun contacten met cliënten en andere vrijwilligers zijn de vrijwilligers op te vatten als medewerkers van WIJ Heemstede. Bij een klacht over hun gedrag wordt daarom van vrijwilligers verwacht, dat zij net als de beroepsmatige medewerkers meewerken aan de uitvoering van dit klachtenreglement. In de vrijwilligersovereenkomst wordt hiernaar verwezen. Voor zover zij voor hun activiteiten echter afhankelijk zijn van WIJ Heemstede en haar beroepsmatige medewerkers, worden zij in dit reglement opgevat als gebruikers.

1.2.3 Elke klager (en degene over wie wordt geklaagd) kan zich doen bijstaan en/of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar aan te wijzen persoon.

1.3 Uitgangspunten

1.3.1 WIJ Heemstede ziet cliënten, gebruikers, vrijwilligers en anderszins betrokkenen als mondige personen. Dit klachtenreglement vormt hierbij een waarborg voor goede dienstverlening en een respectvolle bejegening.

1.3.2 Wie klaagt dient te weten waar hij aan toe is. WIJ Heemstede houdt zich daarom strikt aan de termijnen die in de klachtenprocedures worden genoemd. Voor zover in een uitzonderlijke situatie toch hiervan afgeweken moet worden, deelt WIJ Heemstede dit gemotiveerd mee aan de klager en beklagde.

1.3.3 Een klacht wordt alleen in behandeling genomen als sinds de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft minder dan één jaar is verstreken. Als dat naar het oordeel van degene die de klacht behandelt redelijk is, kan van deze termijn worden afgeweken.

1.3.4 Het klachtenreglement voorziet niet in het stellen van schadeclaims. Voor een dergelijke claim is de gang naar de rechter noodzakelijk.

1.3.5 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

1.4. Mogelijkheden om ongenoegens kenbaar te maken en een klacht in te dienen

1.4.1 Wie ontevreden is over de behandeling door WIJ Heemstede of de kwaliteit van de dienstverlening kan het beste contact opnemen met de medewerker die hem van dienst is geweest en met deze een gesprek aangaan. WIJ Heemstede verwacht dat dit gesprek meestal tot een bevredigende oplossing zal leiden.

1.4.2 In principe zal de betreffende medewerker degene die ontevreden is meteen te woord staan. Lukt dat niet vanwege drukte of omdat er geen ruimte vrij is, dan maakt de medewerker met degene die ontevreden is een afspraak om de zaak in een persoonlijk gesprek te bespreken. Dit gesprek vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar in ieder geval binnen een week.

1.4.3 Wanneer een dergelijk gesprek niet tot een oplossing leidt, dan is er de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij WIJ Heemstede. Dit kan op vier manieren:

- per e-mail (info@wijheemstede.nl)
- schriftelijk (zie postadres)
- telefonisch (023-5483828)
- mondeling (aan de balie)

1.4.4 Als de klager ontevreden is over onder art. 1.4.3 genoemde klachtenafhandeling, dan kan er een klacht ingediend worden bij de onafhankelijke klachtencommissie. Zie punt 3.

2. Klachtenafhandeling

2.1 Wie een klacht indient stelt de volgende gegevens beschikbaar:

- naam en contactgegevens (adres, telefoonnummer en/of emailadres).
- datum van het voorval waarover uw klacht gaat.
- gegevens over de persoon of de zaak (procedure) waarover de klacht gaat.
- beschrijving van de klacht

2.2 Alle klachten komen terecht bij het managementteam (MT). Het MT draagt zorg voor de communicatie met de klant, de registratie en zet de klacht door naar de meest geëigende behandelaar. Het MT coördineert en bewaakt dat klachten tijdig, volledig en zorgvuldig worden afgehandeld. Waar nodig adviseert het MT over en ondersteunt bij de klachtafhandeling, inclusief verbeteracties om herhaling van de klacht te voorkomen.

Mondelinge en telefonische klachten worden vastgelegd en de klager wordt hierover om instemming gevraagd.

2.3 Binnen een werkweek na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een ontvangstbevestiging.

2.4 WIJ Heemstede streeft ernaar de klacht binnen 6 weken af te handelen. De volgende stappen worden daarbij doorlopen:

- De klager ontvangt (telefonisch of schriftelijk) bericht of de klacht ontvankelijk is, uitleg over de afhandeling van de klacht en een contactpersoon tot wie de klager zich kan wenden met vragen over de afhandeling.
- De behandelaar van de klacht is (dit is nooit de persoon over wie de klacht gaat) maakt binnen 2 weken na ontvangst, een afspraak met de klager.
- In geval er een medewerker bij betrokken is, maakt de behandelaar ook een afspraak met de beklagde, voor wederhoor.
- Indien nodig volgt er een gezamenlijk gesprek met de klager en de beklagde. Zowel de klager als de beklagde kunnen hier bezwaar tegen maken.
- Afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

2.5 De klager krijgt binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk antwoord, tenzij anders is afgesproken, met daarin:

- Een samenvatting van uw klacht.
- De bevindingen uit het onderzoek naar uw klacht.
- De conclusies van de organisatie over uw klacht, inclusief eventuele verbetermaatregelen.

2.6 Als WIJ Heemstede meer dan zes weken nodig heeft om de klacht te beantwoorden, kan WIJ Heemstede deze termijn met vier weken verlengen. De klager hoort binnen zes weken na ontvangst van de klacht of WIJ Heemstede extra tijd nodig heeft.

3. Klachtenprocedure via de onafhankelijke klachtencommissie en andere mogelijkheden tot beroep.

3.1 Onafhankelijke klachtencommissie

WIJ Heemstede heeft een onafhankelijke klachtencommissie voor het afhandelen van klachten wanneer de klager ontevreden is over de onder art. 1.4.3 genoemde klachtenafhandeling, of wanneer hij deze weg niet wil bewandelen. Deze klachtencommissie bestaat uit:

1. een externe onafhankelijke voorzitter
2. een jurist(e)
3. een derde onafhankelijk lid, gekozen door bovenstaande leden.

De directeuren van de de drie welzijnsorganisaties in Zuid Kennemerland (Heemstede, Zandvoort en Bloemendaal), onderhouden de communicatie met de klachtencommissie.

Voor het indienen van een klacht kan de klager een brief of mail sturen naar:
t.a.v. Klachtencommissie
Postbus 578
2100 AN Heemstede;
info@wijheemstede.nl
t.a.v. Klachtencommissie

Zie bijlage 1 voor de werkwijze van deze klachtencommissie (regio klachtenreglement toevoegen-IS).

4. Geheimhouding, rapportage en archivering

4.1 Geheimhoudingsplicht

- 4.1.1** De privacy van de klager en beklagde wordt beschermd, conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens (per 25 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming). Iedereen die vanuit WIJ Heemstede te maken krijgt met een klacht, hetzij als aangeklaagde medewerker, hetzij als klachtbehandelaar, gaat vertrouwelijk met de klacht om en heeft een geheimhoudingsplicht. Die geheimhoudingsplicht geldt zowel ten aanzien van derden (vrienden en bekenden) als ten aanzien van collega's.
- 4.1.2** Voor zover een klager tijdens de behandeling van de klacht bekend wordt met vertrouwelijke informatie over de persoon van de aangeklaagde medewerker, kent ook een klager een geheimhoudingsplicht ten aanzien van deze informatie.

4.2 Rapportage

- 4.2.1** WIJ Heemstede maakt jaarlijks een geanonimiseerde rapportage over het aantal en de aard van de ontvangen en behandelde klachten.
- 4.2.2** Deze rapportage wordt gebruikt in het kader van kwaliteitsverbetering.
- 4.2.3** Deze rapportage wordt verstrekt aan de opdrachtgevers.

4.3 Archivering

Bewaring van de klacht kan belangrijk zijn voor de klager en de beklagde, bijvoorbeeld als WIJ Heemstede na een klachtbehandeling in gebreke zou blijven en een herhaalde klacht op zijn plaats is.

- 4.3.1** Klachten worden met inbegrip van alle daarop betrekking hebbende informatie, opgeslagen in een centraal klachten-archief bij WIJ Heemstede.
- 4.3.2** Klachten blijven gedurende vijf jaren opgeborgen in het centraal klachten-archief en worden daarna vernietigd.
- 4.3.3** Klagers en beklagden hebben inzagerecht in hun eigen dossier. Dit kan alleen na tussenkomst van de directie van WIJ Heemstede of een lid van de klachtencommissie.
- 4.3.4** Klagers hebben het recht van correctie, zij het dat een dergelijke correctie geen invloed meer heeft op een reeds eerder geformuleerd oordeel inzake een klacht.
- 4.3.5** Klagers komt eveneens het recht toe op vernietiging van hun dossier binnen vijf jaren. Dit laatste alleen, voor zover zij hiermee niet de belangen van WIJ Heemstede schaden. Voorbeeld: Iemand eist voor de rechtbank een schadevergoeding van WIJ Heemstede. Om de verdediging van WIJ Heemstede te bemoeilijken, eist hij van tevoren vernietiging van zijn klachtdossier. In zo'n situatie hoeft WIJ Heemstede niet aan het vernietigingsverzoek te voldoen.

4.4. Gebruik gegevens

- 4.4.1** Mits niet op enigerlei wijze te herleiden tot de persoon van de klager en beklagde, mag WIJ Heemstede de klacht gebruiken voor het verbeteren van haar dienstverlening.
- 4.4.2** Voor al het overige gebruik van gegevens omtrent klachten heeft WIJ Heemstede vooraf schriftelijke toestemming nodig van de klager en de beklagde, tenzij de wet anders voorschrijft.

5. Slotbepaling

- 5.1** Dit klachtenreglement vormt samen met de hierna volgende bijlage één geheel.

Bijlage 1

Werkwijze klachtencommissie WIJ Heemstede

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie WIJ Heemstede
t.a.v. Klachtencommissie
Postbus 578
2100 AN Heemstede;
info@wijheemstede.nl
t.a.v. Klachtencommissie
2. Het managementteam (MT) kijkt of de klacht ontvankelijk is. Als de klacht ontvankelijk is, wordt de voorzitter van de klachtencommissie binnen 2 werkdagen ingelicht door het MT.
3. De voorzitter (extern en onafhankelijk) en het MT stellen binnen 5 werkdagen de klachtencommissie samen (d.w.z.: wijzen samen een derde onafhankelijk lid aan).

Wraking en verschoning:

- 3.1. De klager en/of degene waarover wordt geklaagd, kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie (wraking indien 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 beoordelen of dit bezwaar terecht is. De beslissing wordt meegedeeld aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.
- 3.3. Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) indien zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
- 3.4. In geval van terecht bezwaar of onttrekking wijzen de beide andere leden een nieuw onafhankelijk lid aan.
4. Het MT zendt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging naar de klager met uitleg over de werkwijze en de samenstelling van de klachtencommissie.
5. Het MT zendt binnen 2 werkdagen een afschrift van de klacht aan de medewerker waarover geklaagd is en stelt deze in de gelegenheid binnen 2 weken na verzending een verweer op te stellen.
6. Het MT zendt de klacht, het verweer en het dossier naar alle leden van de klachtencommissie.
7. De klager en medewerker waarover wordt geklaagd worden uitgenodigd voor een mondelinge bespreking van de klacht (hoorzitting) op neutraal terrein.
8. Indien het MT het nodig oordeelt, of indien een van de partijen daarom verzoekt, vindt hoor en wederhoor separaat plaats. Indien hiertoe wordt overgegaan, zal het MT alleen die informatie bij haar oordeel betrekken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.
9. De klachtencommissie kan na het horen van beide partijen adviseren de uitspraak op te schorten en voorstellen dat beide partijen er samen uitkomen. Indien dit niet mogelijk blijkt, doet de commissie alsnog uitspraak.
10. Er wordt binnen 6 weken na ontvangst van de klacht uitspraak gedaan. Bij onvoorziene omstandigheden kan de termijn verlengd worden. Alle partijen ontvangen hierover een bericht met de reden van uitstel en de verwachte termijn waarop de uitspraak wordt gedaan.

11. Na uitspraak ontvangen klager en de medewerker waarover wordt geklaagd een verslag met daarin de klacht en de met reden onderbouwde uitspraak.
12. Deze uitspraak is voor WIJ Heemstede bindend.
13. Het MT maakt jaarlijks een geanonimiseerde rapportage met daarin het aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie en eventuele aanbevelingen.

uitgave: januari 2018