

Stichting Welzijn en Ondersteuning
KLACHTENREGELING

Het Vierendeel 6
4921 LC MADE
T 0162 451894
info@swodrimmelen.nl
www.swodrimmelen.nl

K.v.K. Hrnr.18050616
Bank 15.06.20.020

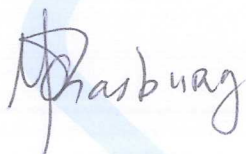
Concept d.d. : 06-10-2014

Vastgesteld d.d. : 06-10-2014

Gewijzigd d.d. :

Gewijzigd d.d. :

Voorzitter



Welzijn Ouderen
Vrijwillige Thuishulp
Mantelzorg Ondersteuning
Alfahulp

Inhoudsopgave

Blz.

I Algemeen

Artikel 1	Begripsomschrijvingen	3
Artikel 2	Uitgangspunten en doel	4
Artikel 3	Opstellen van de klachtenregeling	4
Artikel 4	Gebruik van de klachtenregeling	4

II Fase 1: Opvang, advies en informatie

Artikel 5	Doel	4
Artikel 6	Klachtenfunctionaris	5
Artikel 7	Werkwijze	5
Artikel 8	Registratie	5

III Fase 2: Bemiddeling

Artikel 9	Doel	6
Artikel 10	Bemiddelaar	6
Artikel 11	Werkwijze	6
Artikel 12	Registratie	7

IV Fase 3: Klachtenbehandeling op basis van de Wet Klachtrecht

Artikel 13	Klachtencommissie	7
Artikel 14	Klagers op basis van de wet Klachtrecht	8
Artikel 15	Indienen van een klacht	8
Artikel 16	Ontvankelijkheid klacht	8
Artikel 17	Zorgvuldigheidseisen klachtenbehandeling	9
Artikel 18	Uitspraak van de klachtencommissie op basis van de wet Klachtrecht	10
Artikel 19	Maatregel van het SWO-bestuur op basis van de wet Klachtrecht	10
Artikel 20	Indienen klacht en informatie	10
Artikel 21	Rapportage op basis van de wet Klachtrecht	10
Artikel 22	Overige instanties	11
Artikel 23	Overige omstandigheden	11

Voorbeeld klachtenformulier	12
-----------------------------	----

I Algemeen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Stichting Welzijn Ondersteuning (SWO):

De stichting stelt zich het volgende ten doel:

- Het ondersteunen van kwetsbare inwoners van de gemeente Drimmelen. De nadruk ligt vooral op het creëren van welzijn en ter beschikking stellen van advies en ondersteuning.
- Het ondersteunen, stimuleren en initiëren van activiteiten en diensten welke tot doel hebben deelname van mensen aan de samenleving te bevorderen, oa. coördinatie mantelzorg, organisatie vrijwilligers, klussendienst, cursussen en veel andere activiteiten gericht op zelfredzaamheid en welzijn van inwoners van gemeente Drimmelen.
- Het inzetten van vrijwillige thuishulp aan chronische zieken en kwetsbare mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking.
- Het op verzoek verlenen van bemiddeling en service aan PGB cliënten (Persoonsgebonden budget) volgens de door de gemeente gestelde indicatie.

2. Klachtencommissie:

De klachtencommissie is ingesteld door het bestuur van SWO.

3. Klachtenfunctionaris:

Degene die zich binnen SWO bezig houdt met fase (1) opvang, advies en informatie en fase(2) bemiddeling.

4. Wet Klachtrecht:

Wet waarin het individuele klachtrecht is vastgelegd.

5. Algemene klacht:

Een klacht wordt gedefinieerd als zijnde elk naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen, onvrede over dienstverlening van SWO of diens medewerkers, vrijwilligers en bestuursleden.

6. Klager:

Degene(n) die een klacht kenbaar maakt (maken).

7. Aangeklaagde:

Degene(n) tegen wie de klacht zich richt.

8. Cliënt:

Voor cliënt kan - tenzij anders aangegeven wordt - ook gelezen worden de vertegenwoordiger van de cliënt. Onder cliënt wordt verstaan ieder die dienstverlening ontvangt van SWO of heeft ontvangen.

Artikel 2 Uitgangspunten en doel

1. Ter realisering van het recht van cliënten om klachten in te dienen, stelt SWO een klachtenregeling op.
2. Uitgangspunt van de klachtenregeling is, dat een zorgvuldige wijze van omgaan met de afhandeling van klachten bijdraagt aan de bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening.
Derhalve is een goede klachtenregeling in het belang van zowel de cliënt als SWO.
3. De klachtenregeling heeft de volgende doelstellingen:
 - a. het bieden van een mogelijkheid tot het uiten van ongenoegens en problemen door cliënten;
 - b. het bieden van de mogelijkheid om ongenoegens en problemen op informele wijze op te lossen;
 - c. het zo nodig komen tot een uitspraak over de gegrondheid van een klacht;
 - d. genoegdoening van de klager;
 - e. systematische inventarisatie van klachten, met het oog op kwaliteitsbevordering.
4. Gelet op de doelstelling van de klachtenregeling bestaat deze uit drie fasen:
fase 1. opvang, advies en informatie;
fase 2. bemiddeling bij klachten;
fase 3. behandeling van klachten op basis van de wet Klachtrecht.

Artikel 3 Opstellen van de klachtenregeling

1. De inhoud van de klachtenregeling wordt door het bestuur van SWO vastgesteld.
2. Vaststelling van en wijzigingen in de klachtenregeling behoeven de instemming van de medewerkers van SWO.

Artikel 4 Gebruik van de klachtenregeling

1. Het staat de cliënt vrij om al dan niet van alle fasen (te weten: (1) opvang, advies en informatie, (2) bemiddeling en (3) klachtenbehandeling) van de klachtenregeling gebruik te maken
2. Voor onderzoek van relevante gegevens die vallen onder de Wet op de Persoonsregistraties is voorafgaande schriftelijke toestemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger noodzakelijk.

II Fase 1: Opvang, advies en informatie

Artikel 5 Doel

De fase (1) opvang, advies en informatie, heeft als doel cliënten de mogelijkheid te bieden om vragen of gevoelens van onvrede over de dienstverlening met iemand te

bespreken, zonder dat of alvorens een officiële klacht ingediend wordt bij de klachtencommissie.

Artikel 6 Klachtenfunctionaris

1. Ter invulling van de fase (1) opvang, advies en informatie, en fase (2) bemiddeling, benoemt het bestuur van SWO een klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris opereert zo onafhankelijk mogelijk van SWO. Zijn taken en bevoegdheden volgen uit dit reglement.
3. SWO maakt aan de cliënten kenbaar op welke wijze en op welke tijden de klachtenfunctionaris bereikbaar is. (Vooralsnog worden hier het SWO-informatieboekje en de website van SWO voor gebruikt.)

Artikel 7 Werkwijze

1. Indien bij een cliënt vragen of gevoelens van onvrede bestaan over de dienstverlening binnen SWO, kan hij zich hiermee wenden tot de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris informeert de beklagde(n) dat er een klacht is ingediend en waar die klacht zich op richt.
3. De klachtenfunctionaris bespreekt de vragen of problemen met de cliënt en adviseert hoe hiermee om te gaan.

Toelichting

De klachtenfunctionaris stimuleert de cliënt om eerst een gesprek aan te gaan met de medewerker(s), vrijwilliger(s) en of bestuurslid(leden) op wie de vraag of het probleem betrekking heeft. Indien de cliënt dat niet wenst, respecteert de klachtenfunctionaris dit en adviseert hij om via andere wegen tot een oplossing te komen.

4. De klachtenfunctionaris wijst hierbij met name op de mogelijkheid tot bemiddeling bij klachten.
5. Indien de klacht niet door de cliënt zelf, maar namens hem wordt ingediend, onderzoekt de klachtenfunctionaris of de cliënt - of indien van toepassing diens vertegenwoordiger - hiermee instemt.
6. Indien de cliënt aangeeft een formele klacht te willen indienen, wijst de klachtenfunctionaris hem op de "klachtenbehandeling voor SWO".
7. Zowel de klachtenfunctionaris als andere vertrouwenspersonen tot wie een cliënt zich wendt, betrachten hierover geheimhouding. Voor het vragen van raad/ advies aan derden is de toestemming van de cliënt en de aangeklaagde nodig.

Artikel 8 Registratie

1. De klachtenfunctionaris houdt een registratie bij van de vragen en problemen waarmee hij in zijn opvangfunctie geconfronteerd wordt.
2. De klachtenfunctionaris rapporteert hierover jaarlijks en zo nodig vaker schriftelijk aan het bestuur van SWO. In deze rapportage wordt geen tot de persoon herleidbare informatie opgenomen.

3. Door middel van registratie is het mogelijk om klachtenbehandeling in te passen in het kwaliteitsbeleid van SWO.

III Fase 2: Bemiddeling

Artikel 9 Doel

1. Bemiddeling heeft als doel om via herstel van het contact en het vertrouwen tot een oplossing van het probleem te komen.

Artikel 10 Bemiddelaar

1. Indien de cliënt gebruik wil maken van bemiddeling in een klacht, treedt de klachtenfunctionaris op als bemiddelaar.
2. Indien de cliënt zich in eerste instantie tot een andere vertrouwenspersoon gewend heeft, verwijst deze hem door naar de klachtenfunctionaris.
3. De klachtenfunctionaris stelt degene tegen wie de klacht gericht is (hierna aangeklaagde genoemd) op de hoogte van het voornemen tot bemiddeling. Dit gebeurt bij voorkeur schriftelijk.
4. Indien de cliënt of de aangeklaagde bezwaar heeft tegen bemiddeling door de klachtenfunctionaris kan een andere bemiddelaar gevraagd worden. Deze wordt benoemd na instemming van beide partijen. De kosten zijn dan voor rekening van de bezwaar makende partij.

Toelichting

Aangeraden wordt om de bemiddeling steeds door de klachtenfunctionaris te laten plaatsvinden. De taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris zijn vastgelegd. Hij is door het bestuur van SWO benoemd en derhalve erkend als bemiddelaar.

Artikel 11 Werkwijze

1. Indien de klager de klacht niet op schrift gesteld heeft, kan de bemiddelaar hem vragen dit alsnog te doen. Zo nodig maakt de klachtenfunctionaris een schriftelijke samenvatting van de klacht, die ter ondertekening aan de klager voorgelegd wordt.

Toelichting

Het schriftelijk indienen van een klacht vóór de bemiddeling bevordert de helderheid voor alle betrokken partijen (de klager, de aangeklaagde en de bemiddelaar). Dit kan met name zinvol zijn bij ingewikkelde klachten. De schriftelijke klacht kan eveneens als basis dienen voor een eventuele behandeling van de klacht als bemiddeling geen succes heeft. Ook in dat geval is een eenduidigheid (in de verschillende fasen) over de inhoud van de klacht van belang.

2. Op basis van de klacht beoordeelt de bemiddelaar of hij bemiddeling mogelijk acht.
3. Indien hij bemiddeling niet mogelijk acht, deelt hij dit aan de klager en de aangeklaagde mee en wijst hij de klager op de mogelijkheid de klacht ter behandeling in te dienen bij de klachtencommissie.
4. De bemiddelaar is vrij zijn activiteiten naar eigen inzicht in te richten. Daarbij dient hij de volgende uitgangspunten in acht te nemen:
 - a. de bemiddeling is gericht op herstel van contact en vertrouwen;
 - b. de bemiddelaar spreekt met beide partijen. Indien hij partijen niet in elkaars aanwezigheid spreekt, stelt hij hen op de hoogte van het hetgeen door de andere partij gezegd is;
 - c. beide partijen mogen zich bij laten staan door een zelf aan te wijzen persoon (waarbij de eventuele kosten voor eigen rekening zijn);
 - d. de bemiddelaar neemt de privacy van beide partijen in acht;
 - e. voor het raadplegen van derden door de bemiddelaar is toestemming van beide partijen nodig.
5. De klager en de aangeklaagde mogen de bemiddelaar niet belemmeren in zijn activiteiten en verschaffen hem de informatie die hij redelijkerwijs nodig heeft voor de bemiddeling.

Artikel 12 Registratie

1. De klachtenfunctionaris houdt een registratie bij van zijn bemiddelingspogingen.
2. In deze registratie wordt in ieder geval het resultaat van de bemiddeling opgenomen. Indien de bemiddeling geen succes gehad heeft of tussentijds afgebroken is, wordt de reden hiervan vermeld.
3. De klachtenfunctionaris beheert de registratie en draagt daarbij zorg voor de privacy van personen die in de registratie opgenomen zijn.
4. De klachtenfunctionaris rapporteert hierover jaarlijks en zo nodig vaker schriftelijk aan het SWO bestuur. In deze rapportage wordt geen tot de persoon herleidbare informatie opgenomen.

IV Fase 3: Klachtenbehandeling op basis van de Wet Klachtrecht

Artikel 13 Klachtencommissie

1. Ter behandeling van de klacht overeenkomstig deze regeling, stelt het bestuur van SWO een klachtencommissie in.
2. Afhankelijk van de aard van de klacht wijst het bestuur 3 leden uit haar midden aan die de klachtencommissie vormen en de klacht behandelen. Een van die drie leden wordt als voorzitter aangewezen. (Uiteraard mogen deze bestuursleden geen partij zijn in de klacht.)
3. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Artikel 14 Klagers op basis van de wet Klachtrecht

1. Een algemene klacht kan worden ingediend bij de klachtencommissie door de cliënt of diens vertegenwoordiger. SWO geeft anderen het recht te klagen namens de cliënt. Als de cliënt niet zelf de klager is, is voor het indienen van een klacht zijn toestemming nodig.
2. Ook kan een klacht worden ingediend over een gedraging jegens een cliënt die inmiddels overleden is.

Toelichting

Nabestaanden kunnen een klacht indienen na het overlijden van de cliënt. Dit geldt ook voor de vertegenwoordiger, die geen familie van de cliënt is.

De wet zegt niet binnen welke termijn na overlijden de nabestaanden nog een klacht kunnen indienen over een gedraging. De klachtencommissie moet nagaan of het nog redelijkerwijs mogelijk en relevant is om de klacht te behandelen (bijv. de dossiers van de cliënten zijn reeds vernietigd of de medewerker, vrijwilliger of bestuurslid waartegen de klacht is gericht, is niet meer werkzaam binnen de instelling).

Artikel 15 Indienen van een klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie.
2. Indien de klager niet in staat is om de klacht zelf op schrift te stellen, kan de klachtenfunctionaris hulp bieden. Zo nodig stelt de klachtenfunctionaris een samenvatting van de klacht op schrift en legt deze ter ondertekening aan de klager voor.
3. De klager krijgt een bevestiging van de ontvangst van de klacht.
4. De aangeklaagde wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van het feit dat er een klacht over hem is ingediend. De aangeklaagde ontvangt een kopie van de schriftelijke klacht.

Artikel 16 Ontvankelijkheid klacht

1. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien een gelijke klacht van de cliënt nog in behandeling is bij de klachtencommissie.
2. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten als deze klacht al eerder behandeld is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
3. Indien de klacht vergezeld is van een aansprakelijkheidsstelling (schadevergoeding) kan de klachtencommissie de klacht behandelen en verwijst hij de cliënt voor de aansprakelijkheidsstelling direct naar het SWO-bestuur.
4. De klachtencommissie kan bij een ernstige klacht of uit oogpunt van het algemeen belang de cliënt adviseren de klacht voor te leggen bij de (tucht-) rechter. De klachtencommissie kan echter de behandeling van deze klacht niet weigeren.

Artikel 17 Zorgvuldigheidseisen klachtenbehandeling

Bij de behandeling van de klacht worden de volgende zorgvuldigheidseisen in acht genomen:

1. Een lid van de commissie tegen wiens beslissing, besluit of gedraging een klacht is gericht, kan niet aan de behandeling deelnemen;
2. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen in staat worden gesteld schriftelijk of mondeling een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd, dit ter beoordeling van de klachtencommissie. De wijze waarop partijen worden gehoord is ter beoordeling van de klachtencommissie. Indien besloten wordt tot mondeling horen vindt dit plaats in elkaars aanwezigheid.

Op verzoek van (één van de) partijen of commissie kunnen beiden afzonderlijk worden gehoord, indien:

- a. gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren;
 - b. tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden waarvan geheimhouding is geboden.
3. In het geval van afzonderlijk horen worden beiden op de hoogte gesteld van hetgeen tijdens het horen aan de orde is geweest met inachtneming van mogelijke geheimhoudingsplicht.
 4. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een of meerdere zelfgekozen personen.

Toelichting

De klager en aangeklaagde kunnen zich door iedereen laten bijstaan. De eventuele kosten komen voor rekening van degenen die deze hulp heeft ingeroepen.

5. De privacy van alle personen die bij de behandeling van de klacht betrokken zijn, wordt onder alle omstandigheden beschermd.

Toelichting

De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokken personen hebben een geheimhoudingsplicht.

6. De klachtencommissie kan voor het vormen van een oordeel informatie inwinnen, stukken raadplegen, deskundigen inschakelen en personen oproepen om te worden gehoord.
7. De klachtencommissie moet bij inzage van de stukken van de cliënt schriftelijke toestemming krijgen.
8. De vergaderingen van de commissie zijn niet openbaar.

Artikel 18 Uitspraak van de klachtencommissie op basis van de wet Klachtrecht

1. De klachtencommissie geeft binnen zes weken na indiening van de klacht een oordeel over de gegrondheid van de algemene klacht, eventueel vergezeld van aanbevelingen en deelt dit schriftelijk gemotiveerd mede aan de klager, aangeklaagde en het SWO-bestuur.
2. Indien de klachtencommissie niet binnen de gestelde termijn een uitspraak kan doen, stelt zij alle partijen met redenen omkleed hiervan op de hoogte, met vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissies wel haar oordeel zal uitbrengen.

Artikel 19 Maatregel van het SWO-bestuur op basis van de wet Klachtrecht

1. Binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie deelt het bestuur van SWO de klager, aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk mede of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
2. Bij afwijking van deze termijn van een maand moet het bestuur van SWO met redenen omkleed mededeling doen met vermelding van de termijn waarbinnen het SWO-bestuur wel zijn standpunt kenbaar zal maken.

Slotbepalingen

Artikel 20 Indienen klacht en informatie

1. Cliënten/ klagers kunnen hun klachten indienen bij de klachtenfunctionaris.
2. Alle cliënten worden regelmatig geïnformeerd over de werking van de klachtenregeling. Hier zal regelmatig via het SWO-informatieboekje aandacht aan besteed worden.

Artikel 21 Rapportage op basis van de wet Klachtrecht

1. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat er jaarlijks een openbaar verslag wordt opgesteld waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. Het verslag moet voor 1 april het daaropvolgende jaar door de klachtenfunctionaris aan het bestuur van SWO worden aangeboden.

Toelichting

Het openbaar verslag is een wettelijke vereiste op grond van de wet Klachtrecht evenals de termijn van 1 april.

Om een breed inzicht te krijgen van de klachten die in de Stichting spelen zullen de klachten meegenomen worden die de klachtenfunctionaris heeft opgevangen of bemiddeld.

- 
2. In deze rapportage worden geen tot een persoon herleidbare gegevens opgenomen.

Artikel 22 Overige instanties

1. De klager behoudt in alle gevallen het recht zich te wenden tot een ander orgaan dat bevoegd is tot klachtenbehandeling, zoals de civiel- of strafrechter.

Artikel 23 Overige omstandigheden

1. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de voorzitter van de klachtencommissie.

Voorbeeld van een klachtenformulier

Naam.....

Adres.....

Woonplaats.....

Telefoon.....

- Ontvangen door.....
- Datum.....
- Per brief/ fax/ tel/ email/ persoonlijk/ anders:

Omschrijving klacht/ opmerking/ suggestie:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(eventueel bijlage toevoegen)

-
- Beoordeling:
.....
.....
.....
 - Afwikkeling:
.....
.....
.....
 - Maatregel(en) ter verbetering:
.....
.....
.....

Parafen voor afhandeling:

.....