

TITEL: DIR klachtenreglement

Versie	4.8
Documenteigenaar	Directie

Wijziging Historie

Versie	Opgesteld/gecontroleerd of gewijzigd door:	Datum	Aard van de wijziging
4.0	MT	16-10-2008	vastgesteld in MT
4.1	Barend Nieuwendijk	01-10-2009	review vastgesteld in MT
4.2	Barend Nieuwendijk	22-08-2011	Geactualiseerd
4.3	Hennie vd Eerenbeemt	04-07-2013	Geactualiseerd
4.4	Martine Jongenelen	04-09-2013	Geactualiseerd
4.5	Ingeborg Dangé	03-08-2015	Geactualiseerd
4.6	Erik de Rooij	20-04-2016	Geactualiseerd
4.7	Ingeborg Dangé	27-09-2016	Geactualiseerd
4.8	Ingeborg Dangé	05-03-2018	Geactualiseerd

1. Inleiding en doel

Welzijn Divers stelt alles in het werk om haar diensten zo goed mogelijk te verlenen. Toch kan het voorkomen dat een klant niet tevreden of onjuist behandeld is. In dit klachtenreglement wordt beschreven hoe een klacht kan worden ingediend en hoe de klachten in behandeling worden genomen. In dit klachtenreglement worden wettelijke regels in acht genomen. Welzijn Divers neemt hiervoor de WKCZ (Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector) als uitgangspunt.

2. Definities

2.1. Wat is een klacht?

Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen over de organisatie of de gedragingen van één of meerdere medewerkers van Welzijn Divers, die door de direct betrokkenen niet in onderling overleg kan worden opgelost.

Een klacht kan betrekking hebben op:

- a. Een gedraging of het nalaten daarvan van een medewerker van Welzijn Divers.
- b. Een activiteit of dienst van Welzijn Divers.
- c. Een beslissing die gebaseerd is op een regel of procedure van Welzijn Divers.
- d. Enige andere vorm van confrontatie met doen of laten van Welzijn Divers.

2.2. Voor wie is deze klachtenregeling bedoeld?

De klachtenregeling is bedoeld voor alle klanten, vrijwilligers, deelnemers aan de activiteiten en gebruikers van de diensten van Welzijn Divers. De klachtenregeling kan eveneens gebruikt worden door ex-klanten, mits het een klacht betreft over een situatie die niet langer dan 6 maanden geleden heeft plaatsgevonden.

2.3 Procedure in het kort

Een klacht wordt na ontvangst en registratie voorgelegd aan de teammanager waaronder het betreffende team of de activiteit valt. Medewerkers en/of het team waar de klacht over gaat (de beklaagden), worden op de hoogte gebracht van de ingediende klacht.

De klacht wordt in eerste instantie behandeld door het verantwoordelijke team. Doel is de zaak snel op te lossen en verbeteringen door te voeren. Indien een klacht niet naar tevredenheid of te laat wordt opgelost, kan de klager zich richten tot de Klachtencommissie.

Welzijn Divers houdt zich aan de termijnen die in dit reglement worden genoemd. Wanneer een termijn wordt overschreden, wordt dit gemotiveerd meegedeeld aan de klager. Hierbij wordt tevens vermeld binnen welke termijn een uitspraak volgt.

3. Klacht indienen

3.1. Een klacht kan op drie manieren worden ingediend:

1. Via het klachtenformulier op de website van Welzijn Divers.
2. Via een klachtbrief per post of e-mail.
3. Via een intern klachtenformulier.

3.2. Regels indienen klacht:

1. Anonieme klachten worden *niet* in behandeling genomen.
2. Een klachtmelding kan meer dan één klacht bevatten.
3. De klachtmelding bevat tenminste de volgende gegevens:
 - a. naam en adres van de klager;
 - b. de datum van de gebeurtenis, handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft;
 - c. een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de klacht en de eventuele betrokkenen;
 - d. de naam van de betrokken afdeling/ activiteit van Welzijn Divers.

3.3. Geheimhouding

Met het indienen van de klacht aanvaardt de klager de inhoud van dit reglement. Iedereen die volgens dit reglement betrokken is bij een klacht en de behandeling daarvan, kent een geheimhoudingsplicht ten aanzien van (kennelijk) vertrouwelijke gegevens.

4. Afhandeling van de klacht

1. *Ontvangstbevestiging*: binnen 2 weken na ontvangst van de klacht, ontvangt de klager van het directiesecretariaat een schriftelijke ontvangstbevestiging met daarin een beschrijving van de behandelingsprocedure.

Indien de klacht gericht is aan – of bedoeld voor – de Klachtencommissie wordt deze na registratie doorgestuurd naar deze commissie (zie paragraaf 5).

Welzijn Divers hanteert een interne procedure voor het afhandelen van klachten die beschreven is in haar kwaliteitssysteem (bijlage alleen voor intern gebruik).

2. *Klachtbehandeling*: binnen zes weken na ontvangst van de klacht draagt de teammanager¹ waaronder het betreffende team valt zorg voor de behandeling en de afdoening van de klacht.
3. *Schriftelijk bericht*: de teammanager geeft een gemotiveerd oordeel over de klacht, stelt de te nemen maatregelen vast en stelt de klager en de beklaagde hiervan schriftelijk op de hoogte.
4. *De maximale afhandeltermijn* bedraagt zodoende 6 weken. Indien de behandeling meer tijd vergt, wordt de klager hierover voor het verstrijken van de termijn ingelicht door de betreffende teammanager.

¹ Onder het begrip teammanager wordt in deze ook bedoeld: de manager P&O.

5. Klachtencommissie

Indien de klager niet tevreden is over de interne afhandeling van de klacht, kan deze zich schriftelijk richten tot de Klachtencommissie. Deze zal de klacht verder in behandeling nemen. De directie van Welzijn Divers ziet er op toe dat de Klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

5.1. Samenstelling Klachtencommissie

De klachtencommissie van Welzijn Divers bestaat uit drie onafhankelijke leden. De leden van klachtencommissie hebben gezamenlijk juridisch kennis en kennis van het sociale domein.

5.2. Werkwijze Klachtencommissie

1. *Ontvankelijkheid*: een klacht dient eerder behandeld te zijn zoals beschreven onder paragraaf 4 van dit reglement. Indien de klacht ontvankelijk is, zal de Klachtencommissie binnen 4 weken na ontvangst van de klacht overgaan tot het instellen van een onderzoek.
2. *Onderzoek*:
 - a) De Klachtencommissie neemt kennis van het eerder genomen besluit over de klacht en de eventueel geplande maatregelen;
 - b) De klager en de beklagde krijgen de gelegenheid om standpunten in te brengen. Dat kan zowel schriftelijk als mondeling;
 - c) Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen betrokken worden waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren;
 - d) Er kan – indien betrokken partijen daarmee akkoord gaan – informatie bij derden ingewonnen worden.
- c) Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door derden c.q. deskundigen.
3. Indien de klager zijn medewerking aan het onderzoek van de commissie weigert, kan dit voor de commissie aanleiding zijn de behandeling van de klacht te beëindigen.
4. *Uitspraak*: de Klachtencommissie stelt uiterlijk binnen acht weken na ontvangst van de klacht de klager, de beklagde, de teammanager en de directie van Welzijn Divers schriftelijk in kennis van zijn oordeel omtrent de gegrondheid van het bezwaar en/of de klacht.
5. *Aanbevelingen*: De Klachtencommissie kan aanbevelingen doen voor maatregelen aan de directie van Welzijn Divers.
6. *Beslissing*: de directie beslist uiteindelijk over deze maatregelen en bericht hierover schriftelijk binnen vier weken na het oordeel van de Klachtencommissie aan de klager.
7. *De totale afhandeltermijn* bedraagt daarmee maximaal 12 weken. Indien de behandeling meer tijd vergt dan vastgelegd in de termijnen, wordt de klager hierover voor het verstrijken van de termijn ingelicht door de Klachtencommissie.

5.3 Uitspraak Klachtencommissie

In iedere uitspraak beschrijft de Klachtencommissie:

1. De klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
2. De standpunten van de klager en de beklagde;
3. De wijze waarop de Klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
4. Het oordeel van de Klachtencommissie en de motivering daarvan;
5. De namen van de leden die de uitspraak hebben vastgesteld;
6. Eventuele aanbevelingen.

5.4. Kosten

Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door derden. De kosten hiervan komen in beginsel voor rekening van degene die zich laat bijstaan. Aan de klager of de beklagde worden geen kosten in rekening gebracht t.b.v. de interne klachtenbehandeling of de behandeling door de Klachtencommissie.

Opslag, rapportage en gebruik gegevens

6.1. Opslag gegevens bij de directie van Welzijn Divers

Het algemene klachtenarchief van Welzijn Divers wordt beheerd door het directiesecretariaat. Daarin wordt op chronologische volgorde bewaard:

1. Een afschrift van de documentatie van de intern behandelde klachten per sector.
2. Alle documentatie omtrent klachten die door de Klachtencommissie zijn behandeld.

Toegang tot dit archief is voorbehouden aan de directie (en directiesecretariaat) alsmede aan de Klachtencommissie voor zover betrekking hebbend op een specifieke klacht.

Ten aanzien van het bewaren en de bewaartermijn van de registratiegegevens in dit archief, worden de bepalingen die zijn opgenomen in de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht genomen.

6.2 Opslag gegevens per sector

Het secretariaat van een team houdt toezicht op de afhandeling van de bij de sector gedeponeerde klacht(en). Daartoe wordt een overzicht bijgehouden met de volgende gegevens:

- a) De schriftelijke klacht.
- b) Het schriftelijke oordeel op de klacht van de teammanager.
- c) De eventuele verbetermaatregelen die genomen zijn. Na afhandeling van de klacht worden alle correspondentie, formulieren en documenten omtrent de klacht ter archivering aan het directiesecretariaat gestuurd.

6.3. Rapportage klachten

1. *Op teamniveau:* De teammanager bespreekt één keer per half jaar per cluster de klachten voor zover er een relatie is met afwijkingen in de dienstverlening of verbetermaatregelen. Acties en/of afspraken worden in de notulen van het overleg vastgelegd.
2. *Op MT-niveau:* de teammanager rapporteert eenmaal per jaar over de intern afgehandelde klachten in het MT-overleg; de directie rapporteert over de klachten die zijn behandeld door de Klachtencommissie. Beide rapportages bevatten in ieder geval: het aantal klachten, de aard van de klachten, de teams waarop de klachten betrekking hebben, de gevolgde procedures, de genomen maatregelen en de snelheid van afhandelen.
3. *Jaarverslag:* In het jaarverslag rapporteert de directie van Welzijn Divers door middel van een geanonimiseerde rapportage alsmede over de werkzaamheden van de Klachtencommissie.

6.4. Gebruik gegevens

Mits niet op enigerlei wijze te herleiden tot de persoon van de klager, is Welzijn Divers bevoegd de klacht te gebruiken voor het verbeteren van haar dienstverlening en daardoor verdere klachten te voorkomen. Voor al het overige gebruik van gegevens omtrent klachten heeft Welzijn Divers vooraf schriftelijke toestemming nodig van de klager, tenzij de wet anders voorschrijft.

7. Evaluatie

De directie evalueert dit klachtenreglement minimaal elke 3 jaar na inwerkingtreding. Bij deze evaluatie wordt in ieder geval de Klachtencommissie, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad gehoord.

8. Slotbepalingen en inwerkingtreding

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door het bestuur van Welzijn Divers. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het bestuur van Welzijn Divers.

Bijlage 1: Informatie op de website van Welzijn Divers

Website:

Als u ontevreden bent over de dienstverlening van Welzijn Divers, kunt u hier een klacht indienen. Door te luisteren naar klachten kan Welzijn Divers de kwaliteit van haar dienstverlening verbeteren. Voor het indienen van een klacht kunt u gebruik maken van het klachtenformulier. Belangrijk is dat duidelijk is waarover u een klacht wilt indienen, over wie het gaat en waar en wanneer het voorval heeft plaatsgevonden. De klachten worden vertrouwelijk behandeld. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Nadat de klacht is binnengekomen ontvangt u binnen 14 dagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst. De betreffende teammanager van Welzijn Divers neemt de klacht in behandeling. Voor de complete klachtenregeling van Welzijn Divers zie het KS, onder Regels en Richtlijnen.

Klachtenformulier website

naam *	<input type="text"/>
adres *	<input type="text"/>
postcode *	<input type="text"/>
woonplaats *	<input type="text"/>
telefoon *	<input type="text"/>
mobiel	<input type="text"/>
e-mail *	<input type="text"/>
klacht: *	<div data-bbox="657 1066 1015 1241"></div>

vermeld zo mogelijk: datum, plaats, activiteit, betrokken medewerker van Welzijn Divers, evt. andere betrokkenen

(* verplicht veld)

Voor het klachtenformulier zie in het Kwaliteitssysteem onder Documenten Directie het formulier: [DIR klachtenformulier..](#)