

A photograph of several sailboats on a calm body of water during sunset. The sun is low on the horizon, creating a bright orange glow and a reflection on the water. The sky is a mix of orange and grey. The sailboats are silhouetted against the light sky.

Klachten- reglement

Stichting De Boei
Sociaal Werk Bunschoten



KLACHTENREGELING

Stichting De Boei, Sociaal Werk Bunschoten



Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. aanbieder : Stichting De Boei, Sociaal Werk Bunschoten
- b. het bestuur : bij Stichting De Boei, Sociaal Werk Bunschoten wordt deze gevormd door de directeur-bestuurder;
- c. leidinggevende : geeft leiding aan werknemers van Stichting De Boei;
- d. medewerker : hij/zij die werkzaam is voor de organisatie;
- e. vrijwilliger : hij/zij die vrijwilligerswerk doet voor de stichting;
- f. klachtencommissie : de commissie ingesteld door het bestuur van de stichting om klachten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan het bestuur;
- g. cliënt : een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de aanbieder;
- h. klacht : elke uiting van ongenoegen van een cliënt over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de aanbieder, medewerker of vrijwilliger van de organisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op nalaten daarvan ten aanzien van de cliënt;
- i. klager : degene die een klacht indient;
- j. aangeklaagde : de medewerker, vrijwilliger of organisatie waartegen de klacht is gericht;
- k. cliëntenvertrouwenspersoon: degene die binnen de organisatie belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- l. Raad van Toezicht : toezichhoudend orgaan voor het bestuur van Stichting De Boei, Sociaal Werk Bunschoten.

Artikel 2 Wie een klacht kan indienen

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- a. de cliënt;
- b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
- c. zijn/haar nabestaanden;
- d. natuurlijke personen die door de cliënt zijn gemachtigd.

Artikel 3 Bij wie een klacht kan worden ingediend

Een klacht kan worden voorgelegd aan:

- a. degene op wie de klacht betrekking heeft;
- b. zijn/haar leidinggevende;
- c. het bestuur;
- d. de cliëntenvertrouwenspersoon;
- e. de klachtencommissie.

Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. In afwijking van deze bepaling regelt artikel 10 hoe klachten kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie.

Artikel 5 De medewerker en zijn/haar leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker/vrijwilliger betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de cliëntenvertrouwenspersoon.
3. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
4. Indien een klacht over een medewerker of vrijwilliger wordt voorgelegd aan de leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker of vrijwilliger is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

Artikel 6 Het Bestuur

1. Het bestuur kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de klachtencommissie.
2. Indien het bestuur een klacht niet zelf behandelt, verzoekt deze de klager hem op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.

Artikel 7 De cliëntenvertrouwenspersoon

1. De cliëntenvertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen.
2. Het bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de cliëntenvertrouwenspersoon nader in een functiebeschrijving.
3. De cliëntenvertrouwenspersoon registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de cliëntenvertrouwenspersoon schriftelijk over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het bestuur. De cliëntenvertrouwenspersoon kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.



Hoofdstuk 2 De klachtencommissie

Artikel 8 Klachtencommissie

1. De klachtencommissie is een onafhankelijke en onpartijdige commissie, die door de klager ingediende klacht onderzoekt, behandelt en een niet-juridische afdwingbare uitspraak doet of eventueel doorverwijst naar een andere instantie.
2. De klachtencommissie wordt op voordracht van het bestuur ingesteld.
3. De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden en ten hoogste vijf leden.
4. De leden van de klachtencommissie kiezen uit hun midden een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter. Personen die werkzaam zijn bij of voor de aanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
5. De klachtencommissie telt tenminste één mannelijk en één vrouwelijk lid.
6. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen éénmaal aansluitend herbenoemd worden.
7. Het bestuur stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking indien dit is gewenst. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.
8. De leden, plaatsvervangende leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn geheimhouding verschuldigd over al datgene hen uit hoofde van de uitoefening van hun functie ter kennis is gekomen. Zij worden daar bij hun benoeming uitdrukkelijk op gewezen. Deze geheimhoudingsplicht duurt voort ook na beëindiging van de werkzaamheden voor de klachtencommissie. De geheimhoudingsplicht geldt behoudens het feit dat enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit de uitvoering van dit reglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
9. De leden, de plaatsvervangende leden en de ambtelijk secretaris van de commissie kunnen door het bestuur slechts van functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak, schending van hun plicht tot geheimhouding of wegens redenen op grond waarvan de handhaving in de functie niet kan worden verlangd.
10. Tegen het in het vorige lid opgenomen besluit kan bij de Raad van Toezicht beroep worden aangetekend en worden verzocht dit besluit ongegrond te verklaren.
11. De klachtencommissie houdt een klachtendossier bij. Dit dossier is vertrouwelijk van aard. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard.

Artikel 9 Terugtrekken van een lid van de klachtencommissie

1. 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 wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
2. 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.
3. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de behandeling van klachten, indien er feiten of omstandigheden bestaan waardoor zijn onpartijdigheid schade zou kunnen lijden of die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.

Artikel 10 Indienen van een klacht

1. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie. Dit kan per mail of per brief.
2. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
3. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de klachtencommissie.
4. Bij intrekking van de klacht door klager blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

Artikel 11 Het al dan niet in behandeling nemen van de klacht

1. Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij wordt ingetrokken. Zowel klager als aangeklaagde ontvangen van een intrekking van een klacht schriftelijk bericht.
2. De klachtencommissie is bevoegd een klacht niet of niet verder te behandelen indien blijkt dat:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is bij de commissie;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. een klacht, die niet de naam vermeldt van degene tegen wie geklaagd wordt, dan wel één die anderszins onvoldoende is omschreven.
3. De klachtencommissie doet de klager binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk mededeling van het al dan niet behandelen van de klacht.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. Indien de klachtencommissie besluit een klacht te behandelen, doet zij hiervan binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk mededeling aan de aangeklaagde met een kopie van de klacht. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht.
6. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht doen vertegenwoordigen of laten bijstaan door een door elk van hen aan te wijzen persoon (op eigen kosten).

Artikel 12 Behandeling door de klachtencommissie

1. De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar de toedracht van de klacht.
2. Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon op wiens gedragingen de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
3. De klager en de aangeklaagde worden door de klachtencommissie, al dan niet in elkaars bijzijn, gehoord en daarbij in de gelegenheid gesteld en mondeling en/of schriftelijke toelichting op de klacht te geven.
4. Van de hoorzitting en mondelinge toelichting wordt verslag gemaakt. Dit verslag wordt aan de betrokkenen toegezonden.

Artikel 13 Het verstrekken van inlichtingen

1. De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij de organisatie alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).
2. Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier.
3. De klager en de aangeklaagde worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. 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.
4. De klachtencommissie is 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 14 Beslissing en uitspraak klachtencommissie

1. De klachtencommissie doet binnen twee maanden na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en de aanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.
2. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
3. De uitspraak is schriftelijk en met redenen omkleed al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
4. De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur.

Artikel 15 Maatregelen bestuur

1. Het bestuur deelt de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie schriftelijk mee of zij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
2. Bij afwijking van deze termijn deelt het bestuur dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie. Het bestuur vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 16 Externe klachteninstanties en beroepsmogelijkheid

1. Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid om klachten voor te leggen aan externe klachteninstanties.
2. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De klager kan een geschil dan zelf en op eigen verzoek voorleggen aan een met de rechtspraak belast orgaan of andere klachteninstantie.

Artikel 17 Bekendmaking klachtenregeling

1. De aanbieder brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten.
2. Deze regeling ligt ter inzage bij aanbieder.
3. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten

Artikel 18 Kosten

Voor de behandeling van klachten mogen geen kosten in rekening worden gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 19 Jaarverslag

De klachtencommissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie. Tevens stelt de klachtencommissie structurele tekortkomingen binnen de organisatie aan de orde, voor zover deze naar voren komen uit individuele klachten.

Artikel 20 Geheimhouding

1. Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle 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.
2. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in lid 1 omschreven plicht mede.

Artikel 21 Vaststelling en wijziging reglement

1. Dit reglement kan worden gewijzigd door het bestuur.
2. Vaststelling van het reglement vindt plaats door de Raad van Toezicht.
3. Alvorens het bestuur een besluit tot wijziging van het klachtenreglement neemt, wordt de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld advies over de voorgenomen wijziging uit te brengen.

Artikel 22 Slotbepalingen

1. Het bestuur ziet toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden volgens dit reglement verricht.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur in samenspraak met de Raad van Toezicht, na de leden van de klachtencommissie gehoord te hebben.

Artikel 23 Datum van vaststelling

Het klachtenreglement is vastgesteld door de Raad van Toezicht in diens vergadering van 10 oktober 2012. Als gevolg van (wets)wijzigingen door de jaren heen is het reglement herzien en door de Raad van Toezicht opnieuw vastgesteld in diens vergadering van 20 juli 2021.

Getekend voor akkoord,

M. Koelewijn
Voorzitter Raad van Toezicht

G. Koelewijn
Raad van Toezicht

Bijlage 1.

Functieomschrijving Cliëntvertrouwenspersoon

Benoeming en ontslag

De cliëntvertrouwenspersoon wordt benoemd door de aanbieder.

De cliëntvertrouwenspersoon kan op de volgende gronden worden ontslagen, c.q. ontheven worden van zijn/haar functie :

- kennelijke ongeschiktheid voor de functie;
- op eigen verzoek van de cliëntvertrouwenspersoon.

Positie binnen de organisatie

De cliëntvertrouwenspersoon ressorteert wat betreft zijn functie rechtstreeks onder de directeur/bestuurder. Hij/zij vervult zijn/haar werkzaamheden zelfstandig en onbevooroordeeld, conform dit reglement.

Bij afwezigheid van de cliëntvertrouwenspersoon in verband met ziekte of vakantie zal de functie worden waargenomen door een aan te wijzen vervanger.

De cliëntvertrouwenspersoon is gehouden tot geheimhouding van al datgene wat hem/haar in zijn/haar functioneren bekend is geworden en waarvan hij/zij redelijkerwijs het vertrouwelijke karakter kan vermoeden.

Taken van de cliëntvertrouwenspersoon

- het adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen;
- het opvangen van klachten: luisteren naar de klacht van de cliënt, vaststellen wat de inhoud van de klacht is en wat de cliënt ermee wenst te bereiken.
- het bieden van ondersteuning bij het zoeken naar een oplossing van de klacht;
- indien de cliënt dit wenst, trachten door bemiddeling tot een oplossing van de klacht te komen;
- het signaleren van eventuele structurele tekortkomingen in de hulp- en dienstverlening.

Bevoegdheden van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon heeft, voor zover noodzakelijk voor de vervulling van zijn/haar taken, de volgende bevoegdheden:

- het inwinnen van die informatie bij de aanbieder, bij medewerkers van de aanbieder en/of bij derden, welke noodzakelijk is voor een goede opvang en bemiddeling; hierbij worden als voorwaarden gesteld dat het inwinnen van informatie alleen geschiedt na overleg met de cliënt en met de betrokken medewerker(s) en dat ieders privacy in acht wordt genomen;
- het desgewenst voeren van overleg met betrokkenen;
- inzage in de cliëntgegevens, na toestemming van cliënt en na overleg met de aanbieder;
- het arrangeren van gesprekken ter bemiddeling en het daarbij desgewenst optreden als gespreksleider.

Werkwijze van de vertrouwenspersoon

- De vertrouwenspersoon draagt er zorg voor regelmatig beschikbaar en goed bereikbaar te zijn voor cliënten; hij/zij maakt hiervan zowel mondeling als schriftelijk melding aan de cliënten.
- De vertrouwenspersoon draagt er zorg voor dat er voldoende mogelijkheid is voor cliënten om vertrouwelijk met hem/haar te spreken.
- In geval van bemiddeling beoordeelt de vertrouwenspersoon naar eigen inzicht op welke wijze deze zal plaatsvinden.

Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- zowel cliënt als betrokken medewerker stemmen in met de bemiddeling;
 - de bemiddeling is erop gericht de klacht op te lossen en de relatie tussen cliënt en medewerker te herstellen;
 - zowel cliënt als medewerker worden in de gelegenheid gesteld hun zienswijze naar voren te brengen. Gebeurt dit niet in elkaars aanwezigheid, dan stelt de vertrouwenspersoon iedere partij op de hoogte van de zienswijze van de andere partij;
 - de privacy van betrokken personen wordt gewaarborgd;
 - beide partijen kunnen zich desgewenst laten bijstaan door een door hen zelf aan te wijzen persoon (voor eigen rekening).
- De opvang en bemiddeling worden binnen een redelijke termijn afgehandeld.
 - De vertrouwenspersoon verwijst een klacht door naar de klachtencommissie indien:
 - de cliënt geen bemiddeling wenst of de bemiddeling naar het oordeel van de cliënt onvoldoende resultaat heeft opgeleverd;
 - de cliënt een uitspraak over de gegrondheid van de klacht wenst.
 - Desgewenst ondersteunt de vertrouwenspersoon de cliënt bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

Sociaal Werk Bunschoten