

Klachtenregeling

Welzijn Lochem



WELZIJN
LOCHEM

Inhoud

1 Klachtenregeling	3
1.1 Waarover kan ik een klacht indienen?	3
1.2 Bij wie en hoe kan ik een klacht indienen?	4
1.3 Ontvankelijkheid van klachten	4
1.5 Wie behandelt mijn klacht?	5
1.6 Hoe wordt mijn klacht behandeld?	5
1.7 Uit welke stappen bestaat de klachtenprocedure?	6
1.8 De ad-hoc Klachtenadviescommissie	8
1.9 Afhandeling van de klacht	8
1.10 Met welke termijnen moet ik rekening houden?	9
1.11 Dossiervorming en privacy	9
1.12 Verantwoordelijkheden	11
2 Meldingsformulier	12

1 Klachtenregeling

Welzijn Lochem streeft naar een prettige en veilige werkomgeving voor alle medewerkers, cliënten en andere betrokkenen. Als deze omgeving door gedragingen (ongewenste omgangsvormen) van personen, of op een andere manier negatief wordt beïnvloed, is het belangrijk om dit bespreekbaar te maken. In deze regeling wordt onder ongewenste omgangsvormen verstaan: direct of indirect onderscheid in de arbeidssituatie, (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten.

Wanneer je hier onderling niet uitkomt, zijn er verschillende mogelijkheden om dit binnen de organisatie aan te kaarten, onder meer door een formele klacht bij de Directeur-Bestuurder in te dienen. De afhandeling van een klacht is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de Directeur-Bestuurder, die eventueel bijgestaan wordt door een externe HR-adviseur of vertrouwenspersoon.

Deze procedure beschrijft de wijze waarop alle externe meldingen, afwijkingen, klachten, tekortkomingen worden geregistreerd, behandeld en opgelost. Dit met als doel om tekortkomingen in de toekomst te voorkomen. Meldingen die afgehandeld worden volgens deze procedure kunnen afkomstig zijn van medewerkers, cliënten of samenwerkingspartners.

1.1 Waarover kan ik een klacht indienen?

Binnen Welzijn Lochem streven we ernaar dat we elkaar kunnen aanspreken (op gedrag). Wanneer je er tussen jou en een ander onenigheid is, of heb je het idee dat jij niet goed wordt begrepen dan vragen we je in gesprek te gaan met de persoon of personen om wie het gaat. Eventueel kun je daarbij ondersteuning vragen van iemand die je vertrouwd. Denk aan een collega of de Directeur-Bestuurder. Vaak is in een goed gesprek mogelijk om onduidelijkheid uit de wereld te krijgen. Mocht een gesprek niet voldoende zijn, dan kun je een klacht indienen. Onder een klacht wordt verstaan: *'Iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, een handeling of nalaten van een handeling door (een medewerker van) Welzijn Lochem.'*

Het verschil met de klokkenluidersregeling is dat de klachtenregeling algemene klachten behandeld van medewerkers, cliënten of samenwerkingspartners, terwijl de klokkenluidersregeling specifiek gericht is op het melden van misstanden, zoals fraude of onethisch gedrag binnen de organisatie. Daarnaast biedt de klokkenluidersregeling bescherming aan personen die dit soort misstanden melden.

1.2 Bij wie en hoe kan ik een klacht indienen?

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de Directeur-Bestuurder van Welzijn Lochem middels het [meldingsformulier](#). Voor overleg over het indienen van een klacht of wanneer de klacht betrekking heeft op de Directeur-Bestuurder, kan contact gezocht worden met de externe vertrouwenspersoon. Op basis van dit gesprek kun je besluiten of je een klacht indient en zo ja, op welke manier. Een klacht met betrekking op de Directeur-Bestuurder, wordt overgedragen aan de voorzitter van de Raad van Toezicht.

Contactgegevens externe vertrouwenspersoon:

Buro Konfidi Vertrouwenspersonen

Steenmarter 8, 7325 AZ, Apeldoorn

Telefoonnummer: 06-55 18 33 68

E-mail: Info@konfidi.nl

Website: www.konfidi.nl

1.3 Ontvankelijkheid van klachten

Wanneer een klacht wordt ingediend, moet beoordeeld worden of de klacht ontvankelijk is. Een klacht is ontvankelijk wanneer:

1. Het bekend is wie de klager is (geen anonieme klachten);
2. Het uit de klacht voldoende naar voren komt op wiens gedrag de klacht betrekking heeft;
3. De klacht schriftelijk is gesteld;
4. De klacht heeft betrekking op een gebeurtenis waarvoor de klachtenregeling bedoeld is;
5. De klacht wordt ingediend door iemand die daarvoor bevoegd is;
6. De klacht van dezelfde klager is nog niet eerder ingediend;
7. Het om een nieuwe klacht gaat, er is niet een gelijke klacht in behandeling op dat moment;
8. De klacht betrekking heeft op een recente situatie (maximaal 1 jaar nadat de situatie zich heeft voorgedaan).

1.5 Wie behandelt mijn klacht?

Optie 1

De Directeur-Bestuurder neemt de klacht in behandeling en wordt hierbij ondersteund door de HR-adviseur en/of vertrouwenspersoon in het kader van een vier ogen principe. De Directeur-Bestuurder neemt de uiteindelijke beslissing over de ontvankelijkheid van de klacht (op basis van de bovengenoemde criteria), de uitkomst en de eventuele consequenties.

Optie 2

Daarnaast kan de Directeur-Bestuurder besluiten de behandeling op te dragen aan een speciaal daarvoor ingestelde (ad-hoc) externe klachtenadviescommissie. Welzijn Lochem heeft een contract met de onafhankelijke klachtencommissie van Zorgbelang. Deze adviescommissie adviseert de Directeur-Bestuurder.

1.6 Hoe wordt mijn klacht behandeld?

Wanneer je je klacht hebt ingediend, zijn er twee manieren waarop je klacht kan worden behandeld: informeel of formeel. Klachten moeten zorgvuldig en behoorlijk afgehandeld worden. Uiteraard wordt de beklagde over de klacht geïnformeerd en krijgt hij/zij gelegenheid om zijn/haar zienswijze op de klacht te geven.

1. Informele afhandeling

Informele afhandeling heeft de voorkeur. Dit kan bijvoorbeeld door het geven van opheldering of aanbieden van verontschuldiging door een beklagde. Dit is soms al een voldoende reactie. Ook een driegesprek met de klager, de beklagde en de Directeur-Bestuurder en/of de externe vertrouwenspersoon als gespreksbegeleider, kan mogelijk de situatie verhelderen en een oplossing bieden.

Een andere optie is de inzet van een mediator. Met afhandeling via de informele weg wordt verdere escalatie van de situatie voorkomen. Het kan bijdragen aan het herstel van de werkrelatie tussen de betrokkenen. Wanneer de situatie naar tevredenheid van de klager is opgelost, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling. De Directeur-Bestuurder bevestigt dit schriftelijk.

2. Formele afhandeling door het bevoegd gezag

Wanneer de klacht zich niet leent om via de informele wijze op te pakken of wanneer de ongewenste situatie niet naar tevredenheid is opgelost, kan (alsnog) een onderzoek worden gestart in opdracht van de Directeur-Bestuurder. Het onderzoek bestaat uit het verzamelen van informatie, het opvragen van stukken, het informeren van betrokken partijen en het aanleggen van een dossier.

1.7 Uit welke stappen bestaat de klachtenprocedure?

De klachtenprocedure bestaat uit de volgende vier stappen:

1. Indienen van de klacht;
2. Ontvangstbevestiging;
3. Ontvankelijkheidsverklaring;
4. Hoorzitting.

1. Indienen van de klacht

Je dient een schriftelijke klacht in bij de Directeur-Bestuurder. Deze schriftelijke klacht bevat de volgende informatie:

- Naam en adres;
- De datum waarop je de klacht indient;
- Een omschrijving van de handeling, de gedraging of het nalaten, waarop de klacht betrekking heeft;
- Het tijdstip of de periode, waarin deze heeft of hebben plaatsgevonden;
- De naam van de beklagde(n);
- Een overzicht van de stappen die al zijn ondernomen;
- Eventueel documenten als bijlage(n).

2. Ontvangstbevestiging

Je ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging met een beschrijving van het verloop van de procedure en de naam van een contactpersoon. Hierbij wordt ook vermeld door wie de klacht zal worden behandeld. De beklagde wordt geïnformeerd. Het is voor de beklagde belangrijk te weten dat er een klacht over hem/haar is ingediend en wat de inhoud van de klacht is. De beklagde krijgt de gelegenheid om schriftelijk zijn/haar zienswijze op de klacht te geven.

3. Ontvankelijkheidsverklaring

De klacht wordt eerst getoetst aan de formele criteria (zie “ontvankelijkheid van klachten”). Als de klacht hieraan voldoet, wordt deze ontvankelijk verklaard en in behandeling genomen. Als de klacht hier niet aan voldoet, wordt deze niet verder behandeld, tenzij alsnog aan de formele criteria voldaan kan worden.

4. Hoorzitting

De hoorzitting vormt een essentieel onderdeel van de klachtprocedure. Na de ontvankelijkheidsverklaring vindt daarom ten alle tijden eerst ‘hoor- en wederhoor’ plaats. Dit gebeurt tijdens een hoorzitting. Beide partijen, klager en beklagde, worden in de gelegenheid gesteld om in een hoorzitting hun verhaal te doen. Tijdens de hoorzitting kunnen vragen worden gesteld en kan informatie worden uitgewisseld en getoetst. De klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld te reageren op elkaar standpunten. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

Als de Directeur-Bestuurder een duidelijker beeld wil vormen van de situatie waarover wordt geklaagd, heeft ze de mogelijkheid om getuigen te (laten) horen. Daarvan wordt of worden verslag(en) gemaakt. Deze worden, tenzij daar geldig bezwaar tegen is, aan de klager en de beklagde ter beschikking gesteld.

Wanneer de Directeur-Bestuurder de klacht zelf behandelt (in samenwerking met de HR-adviseur of vertrouwenspersoon), kan ze een ad-hoc hoorcommissie instellen. Deze heeft tot taak om betrokkenen te horen. Deze commissie brengt over haar bevindingen verslag uit aan de Directeur-Bestuurder. Als de klacht door een klachtenadviescommissie wordt behandeld, zal deze de hoorzitting houden.

Omdat de standpunten onderling kunnen verschillen, is het aan de Directeur-Bestuurder of de ad-hoc klachtenadviescommissie of de ad-hoc-hoorcommissie om te beoordelen of klager en beklagde in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Aan de klager kan de mogelijkheid worden geboden om apart te worden gehoord. Op basis van het dossier wordt ingeschat op welke wijze het beste kan worden gehoord. Zowel de klager als de beklagde kan zich door een derde laten bijstaan. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt, dat aan klager en beklagde ter kennisgeving wordt toegezonden.

1.8 De ad-hoc Klachtenadviescommissie

De (ad-hoc) Klachtenadviescommissie heeft een voorzitter, een secretaris en minimaal twee leden. Bij de samenstelling van de Klachtenadviescommissie neemt de Directeur-Bestuurder de volgende criteria in acht:

1. Voldoende functionele, persoonlijke en/of fysieke afstand tot potentiële klagers en beklagden, zodat leden van de commissie objectief en onafhankelijk de klager en beklagde behandelen;
2. Onafhankelijke taakopvatting;
3. Zelfstandige oordeelsvorming.

1.9 Afhandeling van de klacht

1. De uitkomst van een klachtbehandeling is ‘ongegrond’, ‘deels ongegrond’, ‘gegrond’;
2. De bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de conclusies die daar eventueel aan worden verbonden, worden na de afsluiting van het onderzoek schriftelijk zowel aan de klager als aan de beklagde toegezonden;
3. Onder de bevindingen wordt verstaan een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan;
4. Als de klacht is behandeld door de ad-hoc Klachtenadviescommissie adviseert deze de Directeur-Bestuurder. De Klachtenadviescommissie zal het advies voegen bij de schriftelijke onderzoeksbevindingen.
5. Op grond van de bevindingen uit het onderzoek en het advies zal de Directeur-Bestuurder zich een oordeel moeten vormen over de gang van zaken, daaraan conclusies verbinden en doormiddel van een schriftelijke “kennisgeving” van de afdoening van de klacht de klacht afhandelen. De Directeur-Bestuurder moet, indien van toepassing, motiveren waar en waarom van het advies van de klachtenadviescommissie wordt afgeweken.
6. Omdat je tegen het genoemde oordeel niet in bezwaar of beroep kunt gaan, kun je eventueel bij de Nationale Ombudsman een klacht indienen.

1.10 Met welke termijnen moet ik rekening houden?

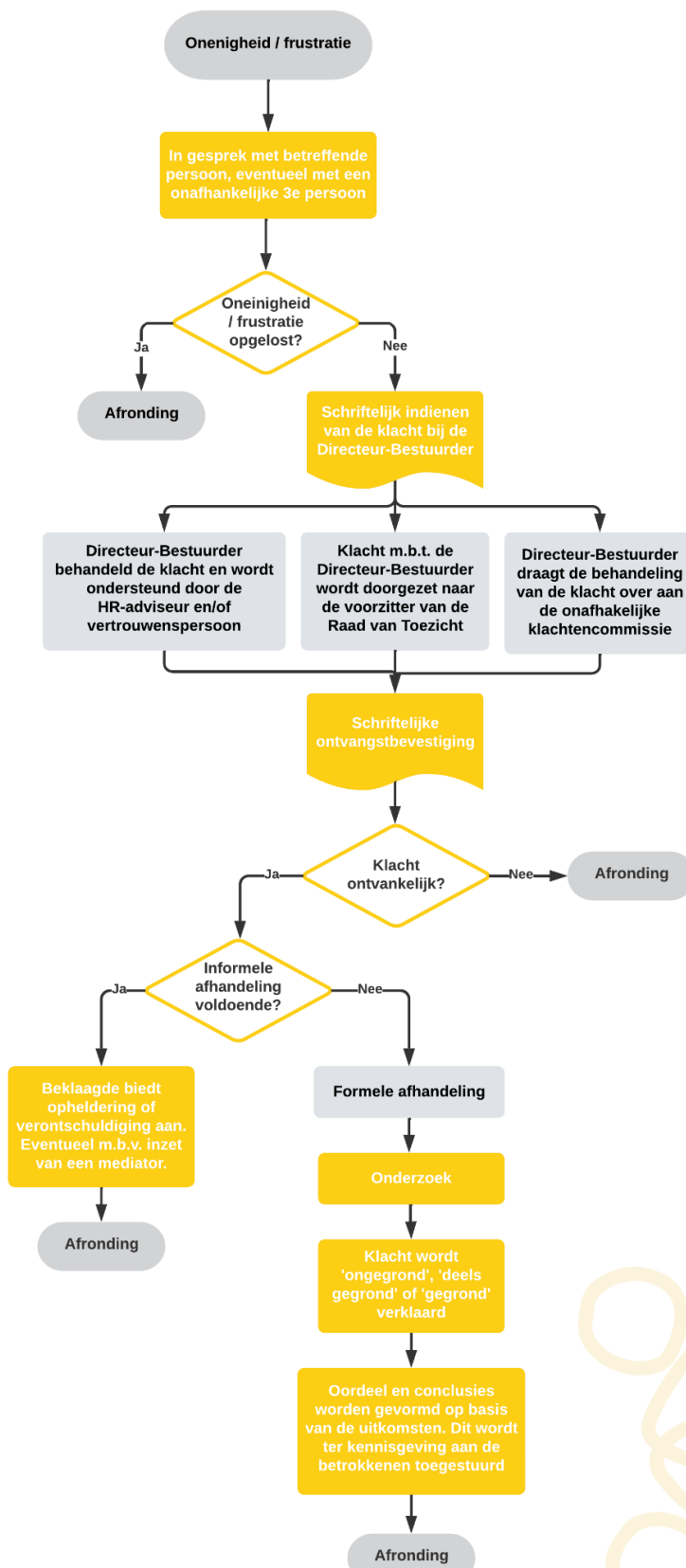
1. Binnen 5 werkdagen na het indienen van de klacht hoor je een ontvangstbevestiging te ontvangen;
2. Binnen zes weken krijgen de klager en de beklagde schriftelijk bericht van de Directeur-Bestuurder, de kennisgeving, naar aanleiding van het onderzoek en de hoorzitting, en de conclusies die de Raad daaraan verbindt;
3. Bij inschakeling van een ad-hoc klachtenadviescommissie bedraagt de termijn tien weken.

Deze termijnen zullen in de praktijk niet altijd haalbaar zijn. Daarom bestaat de mogelijkheid om de afhandeling met vier weken te verlengen. Deze situatie kan zich bijvoorbeeld voordoen als er onvoldoende informatie beschikbaar is om de klacht te kunnen afhandelen. Partijen worden schriftelijk op de hoogte gesteld van de termijnoverschrijding.

1.11 Dossiervorming en privacy

Ter bescherming van je privacy worden alle documenten betreffende de klacht in een apart klachtdossier opgeborgen. Als er bij de behandeling gebruik wordt gemaakt van digitale uitwisseling, wordt deze adequaat beveiligd. De klachtdossiers van bejegeningklachten worden in afzonderlijke fysieke en digitale archieven bewaard. Het beheer van deze archieven is de verantwoordelijkheid van de Directeur-Bestuurder. Bij de dossiervorming en de archivering, maar ook bij de toegang tot de dossiers en archieven, worden de desbetreffende wettelijke bepalingen in acht genomen. De Directeur-Bestuurder draagt zorg voor de wettelijk verplichte registratie van het aantal en de aard van de ingediende klachten en de wijze waarop deze informeel of formeel worden afgedaan. Hierover legt de Directeur-Bestuurder verantwoording af aan de Raad van Toezicht van Welzijn Lochem.

1.12 Processchema klachtenregeling



1.12 Verantwoordelijkheden

Wie	Verantwoordelijkheden
Alle medewerkers, cliënten en samenwerkingspartners	Identificeren en melden van (details van) afwijkingen, klachten en tekortkomingen en registreren van de meldingen op het meldingsformulier
Directeur-Bestuurder	Afhandelen van meldingen volgens Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg
	Informereren van cliënt, medewerker of samenwerkingspartner over het klachtenreglement
	Controleren op juiste registraties van meldingen
	Bepalen van de correcties en corrigerende maatregelen na de melding
	(Her)beoordeling van het effect van de genomen maatregelen
	Vaststellen preventieve maatregelen
	Melden calamiteiten aan verschillende instanties
	Periodiek evalueren en analyseren van de meldingen
HR-adviseur en/of vertrouwenspersoon	Ondersteuning bieden aan de Directeur-Bestuurder m.b.t. de afhandeling van klachten

2 Meldingsformulier

Datum

Klik of tik om een datum in te voeren.

Locatie/werksoort

Klik of tik om tekst in te voeren.

Contactpersoon locatie/werksoort

Klik of tik om tekst in te voeren.

Naam

Klik of tik om tekst in te voeren.

Adres

Klik of tik om tekst in te voeren.

Postcode + Woonplaats

Klik of tik om tekst in te voeren.

Telefoonnummer

Klik of tik om tekst in te voeren.

Klacht

Klik of tik om tekst in te voeren.

Resultaat gesprek met direct betrokkene(n)

Klik of tik om tekst in te voeren.

Vervolgtraject

Besproken met	Datum	Hoe verder	Door wie

Dit formulier mag geretourneerd worden aan:

Welzijn Lochem
Postbus 196
7240 AD Lochem

Of per e-mail aan: secretariaat@welzijnlochem.nl