

## J. Diversen

### J.9 Klachtenprocedure klanten/cliënten

#### **Voorwoord**

ContourdeTwern wil de kwaliteit van haar dienstverlening bewaken en verbeteren. Zij beseft dat het aanhoren van klachten een grote bijdrage kan leveren aan die kwaliteit. Klachten kunnen gezien worden als informatie van klanten over waar mogelijk zwakke plekken in de dienstverlening zitten. Dit gratis advies moet de organisatie gebruiken voor het verbeteren van de kwaliteit.

Om die reden verwachten wij van iedere medewerker om serieus in te gaan op klachten en waar mogelijk samen naar oplossingen te zoeken. Schakel of sein daarbij ook waar nodig tijdig de leidinggevende in. Adequaaf handelen door luisteren, ingaan op hetgeen de klager inhoudelijk aangeeft, niet bij voorbaat in een verdedigende houding springen maar een open gesprek aangaan waarbij de klager zich met respect behandeld voelt, biedt meestal de mogelijkheid om tot goede oplossingen te komen. Geef in voorkomende gevallen, gemaakte fouten toe en biedt hiervoor namens de organisatie excuses aan. Daar waar mensen werken, kunnen immers (helaas) fouten gemaakt worden.

Het begrip klacht kan zeer ruim worden gedefinieerd als 'elke uiting van onvrede over de geboden diensten'. ContourdeTwern vindt het van groot belang dat een klachtenregeling laagdrempelig en duidelijk is. Een klachtenregeling is laagdrempelig wanneer er voor het indienen van de klacht weinig eisen zijn wat betreft de vorm. Elke klacht moet mondeling ingediend kunnen worden bij degene wie de klacht betreft. Zo lang mogelijk moet gezocht worden naar een oplossing binnen de instelling met zo weinig mogelijk procedure-eisen. Van medewerkers en leidinggevendenden verwacht ContourdeTwern dat zij tijdig reageren op eventuele klachten door in gesprek te gaan met betrokkene(n) en waar nodig gemaakte afspraken schriftelijk te bevestigen.

Als betrokkenen (klant/medewerker) er niet uitkomen, kunnen klachten vervolgens in de lijn van de organisatie geuit en behandeld worden. Dat wil zeggen een klant kan de klacht mondeling of schriftelijk neerleggen bij de leidinggevende van het team/afdeling en als dat niet tot oplossingen leidt vervolgens bij de directeur/bestuurder van ContourdeTwern. Vaak is deze informele weg de beste methode om tot een oplossing te komen. Uiteraard staat het de klager vrij om niet deze eenvoudige weg te bewandelen, maar om zich direct tot de klachtencommissie te wenden. Dat kan hij ook doen als via de informele weg zaken niet of niet meer naar tevredenheid afgehandeld worden door de medewerk(st)er, de leidinggevende van betreffend team/afdeling of tenslotte de directeur/bestuurder. Wordt de klacht gericht aan de klachtencommissie dan moet het Reglement Klachtencommissie met bijbehorende termijnbepalingen in acht worden genomen.

*PS. In deze regeling wordt gesproken over klant. Hier dient ook onder verstaan te worden de klant waar die als cliënt wordt aangeduid zoals bijv. door het maatschappelijk werk in de buurt en bij AWBZ-diensten.*

## **1. Reglement Klachtencommissie**

### **Begripsomschrijving**

- 1.1. De organisatie: ContourdeTwern waarvan zowel directie als medewerkers actoren kunnen zijn op wie de klacht van toepassing is.
- 1.2. Bestuur: de (verzameling van) personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden van de gehele organisatie. Ingeval van ContourdeTwern geldt dat deze eindverantwoordelijkheid ligt bij de Raad van Bestuur zijnde de directeur/bestuurder van ContourdeTwern.
- 1.3. Medewerker: een persoon werkzaam bij ContourdeTwern, in betaalde dienst of als vrijwilliger verbonden aan de stichting, inclusief personen die een opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van ContourdeTwern diensten verlenen.
- 1.4. Klant: een natuurlijk of rechtspersoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten aangeboden onder verantwoordelijkheid van de organisatie. Onder klant dient tevens te worden verstaan een vrijwilliger die als dienst vrijwilligerswerk afneemt.
- 1.5. Termijn: een klager kan tot een jaar nadat het feit waarover wordt geklaagd zich heeft voorgedaan een klacht indienen. Klachten die later worden ingediend zijn niet ontvankelijk. Ook indien de relatie van de klant met ContourdeTwern is beëindigd kan een klacht in behandeling worden genomen, mits de in art. 1.5 genoemde termijn niet wordt overschreden
- 1.6. Klacht: een (schriftelijke) uiting van ongenoegen over de wijze waarop de klager is behandeld door de organisatie of door medewerkers van de organisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klager.
- 1.7. Klager: natuurlijke of rechtspersoon of een groep van personen, die als klant in relatie staan tot ContourdeTwern en een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.
- 1.9. Klachtencommissie: een commissie die door ContourdeTwern is ingesteld om formele klachten te onderzoeken en te behandelen en daarover te adviseren aan de directeur/-bestuurder.

## **2. Doel van de klachtenregeling**

Het bieden van een zo objectief mogelijke beoordeling van de behoorlijkheid van gedragingen van medewerkers van de organisatie waarover een schriftelijke klacht is ontvangen.

## **3. Reikwijdte**

Een klacht kan alleen worden ingediend indien deze een gedraging jegens klager zelf betreft dan wel, voor zover van toepassing, de klacht betrekking heeft op een familielid in de eerste graad.

## **4. Samenstelling klachtencommissie**

- 4.1 De klachtencommissie bestaat uit 3 personen, die zowel in hun positie als hun oordeelsvorming onafhankelijk zijn van ContourdeTwern. Dit houdt in, dat géén der leden in dienst mag zijn bij ContourdeTwern, een dienstverband heeft gehad bij ContourdeTwern korter dan 10 jaar geleden, of betaalde of onbetaalde werkzaamheden verricht of korter dan 10 jaar geleden heeft verricht voor ContourdeTwern, die betrekking hebben op het werkterrein van ContourdeTwern. Deze termijn geldt ook voor personen die anderszins nauw bij ContourdeTwern betrokken zijn of zijn geweest, zoals leden van de Raad van toezicht of van andere organen of adviesraden van ContourdeTwern.

De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris, die door de directeur/bestuurder wordt aangewezen.

De klachtencommissie is samengesteld uit:

- een voorzitter (bij voorkeur een jurist);
- (bij voorkeur) een deskundige op het gebied van de consumentenbelangen;
- (bij voorkeur) een (ervarings-)deskundige op het gebied van organisatieleer.

De klachtencommissie kiest uit haar midden een secretaris.

- 4.2 De klachtencommissie kan zich bij de behandeling van een klacht laten bijstaan door een extern adviseur, die deskundig is op het gebied van de aangeboden dienst waarop de klacht betrekking heeft, doch die op generlei wijze betrokken is bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Dit ter beoordeling van de klachtencommissie.
- 4.3 De klachtencommissie wordt benoemd door het bevoegd gezag, zijnde de directeur/-bestuurder. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar. Na het verstrijken van de zittingsperiode zijn de commissieleden terstond hernoembaar, voor maximaal 2 perioden.
- 4.4 Het lidmaatschap van de leden van de klachtencommissie eindigt door:
- aangaan van een dienstverband bij ContourdeTwern;
  - opzegging van het lidmaatschap;
  - overlijden;
  - het verstrijken van de periode waarvoor is benoemd;
  - door ontheffing uit zijn taak door het bestuur wegens:
    - verwaarlozing van zijn taak;
    - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
  - roeyement op grond van het niet naleven van de geheimhoudingsplicht.

## **5. Indiening van de klacht**

- 5.1 Het recht van indienen van een klacht komt toe aan:
- a. de klager;
  - b. zijn wettelijke vertegenwoordig(st)er;
  - c. zijn nabestaanden;
  - d. natuurlijke personen die door de klager zijn gemachtigd.
- 5.2 Zoals in het voorwoord bij deze klachtenregeling is aangegeven, kan een klager, voordat hij besluit zich te wenden tot de klachtencommissie, proberen tot een oplossing van zijn klacht te komen via een interne procedure binnen de organisatie. Mocht dit voor de klager niet het gewenste resultaat opleveren dan kan de klacht alsnog bij de klachtencommissie neergelegd worden. Dit is ook het geval indien de klager van deze interne klachtbehandeling wenst af te zien.
- 5.3 In afwijking van art. 5.2 worden klachten met betrekking tot persoonlijke integriteit niet eerst binnen de organisatie behandeld, maar dienen deze direct aan de klachtencommissie te worden voorgelegd. Daarbij gaat het om klachten als: seksuele intimidatie, agressie, geweld, (waaronder pesten) en discriminatie.
- 5.4 Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. Een klachtbrief bevat:
- de naam en het adres van de klager,
  - de dagtekening,
  - de beschrijving van de klacht,
  - de reden waarom het als klacht ervaren wordt,
  - het doel wat de klager met het indienen van de klacht wil bereiken,
  - wat al is ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.
- 5.5 Indien de klager daarom verzoekt kan hij bij het formuleren van zijn klacht worden bijgestaan door de secretaris van de klachtencommissie.

- 5.5 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen bij de secretaris van de klachtencommissie.

## **6. De procedure bij een schriftelijke klacht**

- 6.1 De secretaris van de klachtencommissie bevestigt zo spoedig mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht.
- 6.2 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de klacht niet-ontvankelijk is dan wel buiten haar bevoegdheid ligt en derhalve niet in behandeling kan worden genomen, deelt de secretaris dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen, schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager mee.
- 6.3 De secretaris zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht aan degene waarover is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen 21 dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden. Indien de termijn onvoldoende is om tot een verweer te komen kan degene waarover geklaagd is een verzoek tot uitstel indienen. De klachtencommissie bepaalt of en hoe lang uitstel wordt verleend.
- 6.4 De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen 14 dagen na verzending nog schriftelijk bij de klachtencommissie kan reageren.
- 6.5 De klachtencommissie roept beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht. De commissie bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Bij het niet verschijnen van één der partijen hoort de klachtencommissie de wel verschenen partij en betreft bij haar beslissing de door de niet verschenen partij ingebrachte schriftelijke stukken. Ingeval beide partijen niet ter zitting verschijnen, neemt de klachtencommissie haar beslissing op basis van de schriftelijke stukken. In haar beslissing vermeldt de klachtencommissie het niet verschijnen van de ter zitting uitgenodigde partij(en).
- 6.6 De behandeling van de klacht vindt plaats in aanwezigheid van beide partijen. Indien de klachtencommissie het nodig oordeelt of indien één van de partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

## **7. Het bijstaan c.q. vertegenwoordigen van betrokkenen**

Zowel de klager als de aangeklaagde kan zich laten bijstaan c.q. vertegenwoordigen door een door hem aan te wijzen persoon of organisatie.

## **8. Het onderzoek naar de klacht**

- 8.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij de organisatie en bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n) voor zover deze een relatie heeft met deze derde.
- 8.2 Er wordt schriftelijk aantekening bijgehouden van de ingewonnen informatie door de klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en de bron.

## **9. Inzagerecht**

Zowel de klager als de betrokken medewerker als het Bestuur van de organisatie, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door één der 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.

## **10. Beslissing van de klachtencommissie**

- 10.1 De klachtencommissie neemt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 2 maanden nadat de klacht bij haar is ingediend een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht. Alle betrokken partijen worden uiterlijk binnen 14 dagen nadat de klachtencommissie over de klacht heeft beslist schriftelijk en met redenen omkleed in kennis gesteld van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 10.2 Bij afwijking van de in 10.1 gestelde termijn, doet de klachtencommissie daar bij alle betrokken partijen een met redenen omklede melding.

## **11. Maatregelen bestuur**

De directeur/bestuurder van ContourdeTwern deelt de klager, de beklagde en de klachtencommissie zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van het advies van de klachtencommissie zal de directeur/bestuurder dit schriftelijk en met redenen omkleed meedelen aan de klachtencommissie.

Een afschrift van het besluit van de directeur/bestuurder wordt opgenomen in personeelsdossier van bij de klacht betrokken medewerker(s).

## **12. Periodieke rapportage**

- 12.1 De klachtencommissie maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Dit rapport wordt uitgereikt aan de directeur/bestuurder, Ondernemingsraad en de Cliëntenadviesraad.
- 12.2 Indien van toepassing zorgt de directeur/bestuurder voor een jaarlijks verslag over de aard en het aantal klachten voor de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid.

## **13. Bekendmaking klachtenregeling**

De klachtenregeling, contactgegevens van de secretaris en de jaarlijkse rapportage zijn via de website van ContourdeTwern voor iedereen toegankelijk. Daarnaast brengt ieder team en iedere werksoort de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten.

## **14. Geheimhouding**

Ieder lid van de klachtencommissie en ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft uitgezonderd, is tot geheimhouding verplicht. Alle betrokkenen worden voorafgaand aan elke behandeling op de hoogte gesteld van de geheimhoudingsplicht.

## **15. Faciliteiten**

- 15.1 ContourdeTwern stelt leden van de klachtencommissie middelen en faciliteiten ter beschikking die zij redelijkerwijs nodig heeft voor het uitoefenen van hun taak.
- 15.2 ContourdeTwern vergoedt de door de leden van de klachtencommissie in redelijkheid gemaakte onkosten in de uitoefening van hun functie.

## **16. Het aantekenen van bezwaar tegen het onderzoek en/of het advies**

Indien de klager of de aangeklaagde bezwaar heeft tegen de wijze waarop het onderzoek naar de klacht is verricht en/of tegen de beslissing van de klachtencommissie, moet hem gewezen worden op de mogelijkheid zich te wenden tot hem bij wetten toegekende instanties.

## **17. Vaststellen en wijzigen van reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de directeur/-bestuurder van ContourdeTwern.

## **18. Slotbepaling**

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, handelt de klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.