

KLACHTENREGELING

Ten behoeve van de klachtencommissie



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Begripsomschrijvingen	3
Artikel 1 – Samenstelling klachtencommissie	3
Artikel 2 – Wraking en verschoning	4
Artikel 3 – Indiening van de klacht	4
Artikel 4 – Ontvankelijkheid van de klacht.....	5
Artikel 5 – Behandeling van de klacht	5
Artikel 6 – Bekorten termijn	6
Artikel 7 - Bijstand	6
Artikel 8 – Het verstrekken van inlichtingen	6
Artikel 9 – Inzagerecht.....	6
Artikel 10 – Beslissing klachtencommissie	6
Artikel 11 – Maatregelen Raad van Toezicht.....	7
Artikel 12 – Archivering gegevens.....	7
Artikel 13 – Periodieke rapportage	7
Artikel 14 – Bekendmaking klachtenregeling.....	7
Artikel 15 – Geheimhouding.....	7
Artikel 16 – Beschikbaar stellen faciliteiten	7
Artikel 17 – Kosten procedure.....	7
Artikel 18 – Vaststelling en wijziging van deze regeling.....	8
Artikel 19 – Slotbepalingen	8

Inleiding

Deze klachtenregeling maakt onderdeel uit van de klachtenregeling van Welzijn Scheveningen. Deze klachtenregeling is van toepassing op alle klachten ingediend bij de klachtencommissie.

Begripsomschrijvingen

Bezoeker: een persoon die zich ophoudt in een wijk- of dienstencentrum van Welzijn Scheveningen.

Buurtbewoner: een persoon die in de directe omgeving (ten minste binnen een straal van 500 meter) van een wijk- of dienstencentrum van Welzijn Scheveningen woont.

Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant, bezoeker of buurtbewoner over de wijze waarop hij/zij is behandeld door Welzijn Scheveningen of door een medewerker of vrijwilliger van de organisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant, bezoeker of buurtbewoner.

Klachtencommissie: de commissie heeft als doel om klachten van klanten, bezoekers of buurtbewoners te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan Welzijn Scheveningen. De aanbevelingen zijn niet bindend, maar worden wel dringend onder de aandacht van de leden van de Raad van Toezicht van Welzijn Scheveningen gebracht.

Klager: een klant, bezoeker of buurtbewoner of groep van klanten, bezoekers of buurtbewoners, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon, die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de dienstverlening van Welzijn Scheveningen.

Medewerker: een persoon werkzaam in dienstverband bij Welzijn Scheveningen.

Raad van Toezicht: is het toezichthoudende orgaan van stichting Welzijn Scheveningen. Dit orgaan heeft de verantwoordelijkheid toezicht te houden op de doelrealisatie van de stichting.

Artikel 1 – Samenstelling klachtencommissie

1.1. De klachtencommissie bestaat uit 3 leden, die in hun oordeelsvorming onafhankelijk en bekend zijn met de dienstverlening van Welzijn Scheveningen. Eén lid treedt op als secretaris van de Commissie en één lid als voorzitter. De voorzitter mag niet werkzaam zijn binnen Welzijn Scheveningen.

1.2. De leden van de klachtencommissie worden door de Raad van Toezicht benoemd voor een periode van 4 jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend nog éénmaal voor eenzelfde periode worden benoemd.

1.3. Aan de behandeling van de voorgelegde klachten nemen alle leden van de klachtencommissie deel.

1.4. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:

- a. doordat een commissielid zijn/haar lidmaatschap opzegt;
- b. door het overlijden van een commissielid;
- c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;

d. doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door de Raad van Toezicht uit zijn/haar functie wordt ontheven wegens:

- verwaarlozing van zijn/haar taak;
- andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;

e. door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 14.

1.5. De commissie kan gebruik maken van de diensten van deskundigen. Over de daaraan eventueel verbonden kosten dient vooraf met de leden van de Raad van Toezicht overleg plaats te vinden; de leden dienen akkoord te gaan met de te maken kosten.

Artikel 2 – Wraking en verschoning

2.1. De klager en/of degene waarover wordt geklaagd, kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.

2.2. 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 medegedeeld aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.

2.3. Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de klachtencommissie van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem/haar voordoen.

2.4. In geval van terecht bezwaar of onttrekking, benoemt de Raad van Toezicht een plaatsvervanger voor het betrokken lid.

Artikel 3 – Indiening van de klacht

3.1. Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:

- a. de klant, bezoeker of buurtbewoner
- b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er
- c. zijn/haar nabestaanden
- d. personen die door de klant, bezoeker of buurtbewoner zijn gemachtigd

3.2. Door of namens een klant, bezoeker of buurtbewoner kan bij de klachtencommissie een klacht worden ingediend over een gedraging van Welzijn Scheveningen of over een gedraging jegens de (inmiddels overleden) klant, bezoeker of buurtbewoner van voor Welzijn Scheveningen werkzame medewerkers of vrijwilligers. Een eis tot schadevergoeding wordt niet in behandeling genomen.

3.3. Een klacht kan schriftelijk (ook digitaal) worden ingediend bij de klachtencommissie. Een niet door of namens de klager ondertekend geschrift wordt niet als klacht in behandeling genomen.

3.4. De klachtencommissie kan op ieder moment partijen voorstellen de behandeling van de klacht op te schorten om gedurende de opschorting partijen in de gelegenheid te stellen de klacht alsnog in gezamenlijk overleg op te lossen. De klachtencommissie kan ook een bemiddeling of mediation voorstellen aan de partijen. Indien een lid van de klachtencommissie hiermee wordt belast, neemt dit lid niet meer deel aan de behandeling van de klacht, indien de behandeling wordt voortgezet.

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

3.6. Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

Artikel 4 – Ontvankelijkheid van de klacht

4.1. Een klacht omvat tenminste:

- a. naam, adres en telefoonnummer van de klager;
- b. voor zover van toepassing, de naam of een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van de persoon die de gedraging gepleegd heeft waarover geklaagd wordt;
- c. beschrijving van de klacht;
- d. redenen waarom hierover een klacht wordt ingediend;
- e. beschrijving van de handelingen, die de indiener van de klacht reeds heeft ondernomen om tot oplossing van de klacht te komen.

4.2. De klachtencommissie is niet verplicht een klacht te onderzoeken of onderzoek voort te zetten, indien:

- a. de klacht dezelfde gedraging betreft of een gedraging die hiermee nauw verband houdt als een gedraging die bij een andere klachtinstantie of bij de rechter is voorgelegd of in behandeling is;
- b. een klacht een gedraging betreft, die al eerder is voorgelegd aan of afgedaan door de klachtencommissie;
- c. de klager geen gegevens verstrekt aan de commissie, dan wel geen toestemming verleent om informatie bij derden in te winnen, terwijl de commissie van mening is dat deze informatie noodzakelijk is om een oordeel te kunnen geven over de klacht.

Artikel 5 – Behandeling van de klacht

5.1. Het secretariaat van de klachtencommissie bevestigt binnen twee weken na ontvangst schriftelijk de ontvangst van de klacht.

5.2. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de secretaris dit binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed mede aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.

5.3. Het secretariaat zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht aan degene waarover is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen 14 dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden.

5.4. Het secretariaat zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen 14 dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.

5.5. De klachtencommissie roept, indien zijzelf of tenminste een der partijen dat wenselijk acht, beide partijen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Bij niet-verschijnen van één der partijen kan de klachtencommissie ter harer beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen.

5.6. Indien de klachtencommissie het nodig oordeelt, of indien een 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.

Artikel 6 – Bekorten termijn

Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, kan zij de in deze regeling genoemde termijnen bekorten.

De klachtencommissie deelt dit de betrokkenen zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgave van redenen mede.

Artikel 7 - Bijstand

De klager en degene waarover wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar aan te wijzen meerderjarig persoon.

Artikel 8 – Het verstrekken van inlichtingen

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, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).

8.2. Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier van de klacht en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

8.3. Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift verzonden aan de klager, degene waarover wordt geklaagd en indien dit niet dezelfde personen zijn, de leden van de Raad van Toezicht.

8.4. Onverlet het bepaalde in artikel 8.2. en artikel 8.3. is de klachtencommissie 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 wordt gevraagd door degene van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig zijn/is.

Artikel 9 – Inzagerecht

Zowel de klager, als degene over wie is geklaagd, worden in de gelegenheid gesteld alle 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.

Artikel 10 – Beslissing klachtencommissie

10.1. De klachtencommissie neemt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 2 maanden nadat de klacht bij haar is ingediend conform artikel 5 een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde personen zijn, de leden van de Raad van Toezicht, zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 2 maanden na indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

10.2. Bij afwijking van de in artikel 10.1. genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en indien dit niet dezelfde personen zijn, de leden van de Raad van Toezicht, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 11 – Maatregelen Raad van Toezicht

11.1. De Raad van Toezicht deelt de klager, degene over wie is geklaagd en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het in artikel 10 bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

11.2. Bij afwijking van de in artikel 11.1. genoemde termijn, doet de Raad van Toezicht daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Raad van Toezicht zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 12 – Archivering gegevens

12.1. De secretaris van de klachtencommissie archiveert de gegevens met betrekking tot de dossiers van de klachten.

12.2. De dossiers worden vijf jaar bewaard.

Artikel 13 – Periodieke rapportage

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. Tevens wordt in dit rapport een overzicht gepresenteerd van de door de commissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de Raad van Toezicht en ter informatie toegezonden aan de directeur en de Ondernemingsraad. Zulks met inachtneming van artikel 14.1.

Artikel 14 – Bekendmaking klachtenregeling

Welzijn Scheveningen brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten. De regeling wordt tevens opgenomen in het inwerkprogramma dat nieuwe medewerkers ontvangen bij aanvang van hun werkzaamheden.

Artikel 15 – Geheimhouding

15.1. Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van de partijen betreffende gegevens en informatie die hem/haar 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.

15.2. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in artikel 14.1. omschreven plicht mede.

Artikel 16 – Beschikbaar stellen faciliteiten

16.1. Welzijn Scheveningen stelt aan de leden van de klachtencommissie kosteloos die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.

16.2. Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onbezoldigd.

Artikel 17 – Kosten procedure

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en/of advies, geen kosten verbonden.

Artikel 18 – Vaststelling en wijziging van deze regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd en/of ingetrokken door de Raad van Toezicht.

Artikel 19 – Slotbepalingen

19.1. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Toezicht in samenspraak met klachtencommissie.

19.2. De regeling treedt in werking op 1 december 2014.

Klachtenregeling

© WELZIJN SCHEVENINGEN

Keizerstraat 71/c • 2584 BC Den Haag

Tel. (070) 416 20 20

E-mail info@welzijnscheveningen.nl

www.welzijnscheveningen.nl