

# Klachtenreglement

Reglement voor het doen van klachten over de hulp- en dienstverlening van **stichting Vlechter**, een organisatie op het brede terrein van welzijn en zorg. Stichting Vlechter is aangesloten bij brancheorganisatie Sociaal Werk Nederland.

## Inleiding

Het klachtenreglement van stichting Vlechter is gebaseerd op de Jeugdwet en Wmo 2015 en beschrijft de werkwijze bij klachten en geschillen binnen stichting Vlechter.

Het klachtenreglement is van toepassing op alle diensten van Vlechter. Binnen Vlechter is het de praktijk dat veel van de eventuele onvrede en klachten in goed overleg met direct betrokkenen kan worden opgelost, eventueel na inschakeling van de leidinggevende. Voor de gevallen waarin naar het oordeel van de cliënt in het dagelijkse contact geen oplossing wordt gevonden, geldt de klachtenregeling.

## Adressen:

### stichting Vlechter

t.a.v. de directeur-bestuurder

Schweitzerlaan 4

9728 NP Groningen

Tel.: 085-0161060

Email: [klachten@stichtingvlechter.nl](mailto:klachten@stichtingvlechter.nl)

### Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening

Secretariaat Zienn

Postbus 2579

8901 AB Leeuwarden

## **Artikel 1      Begripsbepalingen**

### 1.1 Cliënt

Degene die gebruikmaakt of heeft gemaakt van de dienstverlening van de stichting.

### 1.2 Medewerker

Degene met wie door de stichting een der volgende overeenkomsten is gesloten c.q. afspraken zijn gemaakt:

1. arbeidsovereenkomst;
2. overeenkomst tot opdracht;
3. stageovereenkomst;
4. vrijwilligersovereenkomst dan wel afspraken voor het verrichten van vrijwilligerswerk.

### 1.3 Leidinggevende

Degene belast met de dagelijkse (eind)verantwoordelijkheid van een project en/of dienst.

### 1.4 Directeur-bestuurder

Degene belast met de eindverantwoordelijkheid van de stichting zoals vastgelegd in het reglement van de Raad van Bestuur van de stichting.

### 1.5 De stichting

Stichting Vlechter, Groningen.

### 1.6 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht van stichting Vlechter.

### 1.7 Klacht of geschil

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van (of namens) een cliënt over de wijze waarop hij<sup>1</sup> behandeld is door de stichting of door een medewerker van de stichting. Het ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt. Een klacht kan ook gaan over een verschil van mening over onder andere de geboden oplossing bij een klacht of het beleid van de instelling, ook wel geschil genoemd.

### 1.8 Klager

Een cliënt, (wettelijk) vertegenwoordiger of een nabestaande van een overleden cliënt, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de medewerker, leidinggevende, directeur-bestuurder, of de klachtencommissie.

### 1.9 Klachtencommissie

Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening (KcMD)

### 1.10 Wet

Jeugdwet en Wmo 2015

---

<sup>1</sup> Omwille van de leesbaarheid van het reglement is de mannelijke vorm gebruikt. Steeds worden echter zowel mannen als vrouwen bedoeld.

## **Artikel 2**      **Indienen klacht**

Een cliënt kan een klacht hebben over de stichting of over een medewerker van de stichting. De cliënt kan deze klacht op diverse manieren en bij verschillende functionarissen of instanties indienen. Zie artikel 2.1 t/m 2.8. De stichting adviseert een cliënt de klacht eerst te bespreken met de medewerker die de cliënt heeft geholpen. Meestal lost zo'n gesprek het probleem op.

- 2.1 De stichting maakt onderscheid tussen een mondeling geuite en een schriftelijk geuite klacht. Aangezien de grens tussen een klacht die de cliënt uit en een signaal dat een cliënt afgeeft of een opmerking die de cliënt maakt vaag is, is de status van een mondelinge klacht anders dan die van een schriftelijke klacht. Een mondelinge klacht die niet tot een schriftelijke klacht leidt, wordt als een bijna-klacht beschouwd.
- 2.2 Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.
- 2.3 Een mondeling ingediende klacht wordt als een bijna-klacht beschouwd en informeel afgehandeld, volgens artikel 3.
- 2.4 Een schriftelijk ingediende klacht wordt afgehandeld volgens artikel 4.
- 2.5 Een klacht kan ingediend worden door:
  - a. de cliënt zelf
  - b. zijn wettelijke vertegenwoordiger
  - c. zijn nabestaanden
- 2.6 Een mondelinge klacht kan ingediend worden bij:
  - a. de medewerker waarop de klacht betrekking heeft
  - b. een collega van de medewerker waarop de klacht betrekking heeft
- 2.7 Een schriftelijke (digitale) klacht kan ingediend worden bij:
  - a. de leidinggevende van de medewerker waarop de klacht betrekking heeft
  - b. het kwaliteitsteam van de stichting
  - c. de klachtencommissie
- 2.8 Cliënten kunnen tot maximaal 2 jaar na de afsluiting van de hulp- of dienstverlening een klacht indienen.

## **Artikel 3**      **Informeel procedure: een mondelinge (bijna-)klacht**

- 3.1
  - a. Elke medewerker die van een cliënt een (bijna-)klacht verneemt, hoort cliënt aan en neemt deze serieus (zie ook 3.2a), ongeacht of de klacht betrekking heeft op het gedrag en de deskundigheid van de medewerker zelf, op die van een collega, of op andere zaken. Deze medewerker tracht de oorzaak van de (bijna-)klacht te achterhalen en een oplossing te vinden voor de (bijna-)klacht. De medewerker dient daarbij de cliënt te attenderen op de schriftelijke en/of digitale informatie over klachten en privacy en het klachtenreglement voor het indienen van een klacht via de formele interne procedure.
  - b. Indien een (bijna-)klacht een collega betreft, wordt de cliënt zo mogelijk verwezen naar de betreffende collega en -als dat niet mogelijk is- naar de leidinggevende van de betreffende collega.
- 3.2
  - a. In vervolg op 3.1a. brengt de medewerker de leidinggevende op de hoogte van de (bijna-)klacht en zorgt de medewerker voor digitale melding en registratie van de klacht (door te mailen naar [kwaliiteit@stichtingvlechter.nl](mailto:kwaliiteit@stichtingvlechter.nl)).
  - b. Indien een klacht een collega betreft en de cliënt is verwezen naar deze collega of de leidinggevende van de betreffende collega, dan zorgt betreffende collega en/of leidinggevende voor de digitale melding en registratie van de klacht.

- 3.3 Als de mondelinge (bijna)klacht niet direct kan worden opgelost of niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, of als de cliënt de klacht niet met de betreffende medewerker wil bespreken, kunnen de volgende functionarissen of instantie ingeschakeld worden:
- a. De leidinggevende en/of in het allerlaatste geval directeur-bestuurder kunnen ingeschakeld worden om de klacht verder af te handelen en zo nodig een uitspraak over de klacht te doen en maatregelen te nemen. Zie artikel 2.6 voor wijze van indienen van de klacht.
  - b. De Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening. Zij nemen de klacht in behandeling en kunnen een uitspraak doen over de klacht.

#### **Artikel 4 Formele procedure: een schriftelijke klacht**

- 4.1 De cliënt ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht.
- 4.2
- a. Wanneer een klacht schriftelijk bij de leidinggevende is ingediend, nadat getracht is deze eerst via de informele interne procedure af te handelen, zorgt de leidinggevende voor de verdere afhandeling van de klacht. Ook de leidinggevende hoort de cliënt aan, tracht de oorzaak te achterhalen en in overleg met de cliënt tot een oplossing te komen voor de klacht.
  - b. Wanneer een klacht schriftelijk is ingediend, zonder dat een informele interne procedure hieraan is voorafgegaan, wordt de betreffende medewerker hiervan op de hoogte gebracht. In overleg met de leidinggevende vindt de verdere afhandeling zo mogelijk mondeling plaats.
  - c. Indien gewenst en/of nodig wordt ook de medewerker waarop de klacht betrekking heeft gehoord over de klacht. Zo nodig vindt een gezamenlijk gesprek met beide partijen (cliënt en medewerker) plaats.
  - d. De leidinggevende zorgt er voor dat de schriftelijke klacht en de afhandeling ervan wordt geregistreerd en gedocumenteerd.
- 4.2 De directeur-bestuurder neemt kennis van de klacht en indien nodig ondersteunt hij de leidinggevende bij de afhandeling van de klacht.
- 4.3 De cliënt kan zich vervolgens schriftelijk tot de directeur-bestuurder van Vlechter wenden, indien hij of zij niet kan instemmen met de bemiddeling van de leidinggevende. De directeur hoort de cliënt aan, tracht de oorzaak te achterhalen en in overleg met de cliënt tot een oplossing voor de klacht te komen. De directeur-bestuurder zorgt er voor dat de klacht en de afhandeling ervan wordt geregistreerd en stelt de leidinggevende en/of medewerker waarop de klacht betrekking heeft, op de hoogte van de afhandeling.
- 4.4 Als de schriftelijke klacht niet naar tevredenheid van de cliënt wordt afgehandeld, of als de cliënt de klacht niet met de leidinggevende en/of directeur-bestuurder van de stichting wil bespreken, kan de cliënt de Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening inschakelen. Zij nemen de klacht in behandeling en kunnen een uitspraak doen over de klacht. Zie artikel 2.6 voor wijzen van indienen van de klacht.

#### **Artikel 6 Termijn interne procedure en bezwaar**

- 6.1 De afhandeling van de klacht dient binnen een termijn van 6 weken plaats te vinden. In overleg met de cliënt kan van de termijn van 6 weken worden afgeweken, bijvoorbeeld omdat intern onderzoek naar de klacht meer tijd in beslag neemt.

#### **Artikel 7 Inzagerecht**

- 7.1 Conform het privacyreglement heeft de cliënt het recht op inzage in zijn (klachten)dossier.
- 7.2. Conform de privacywet wordt geen inzage gegeven in informatie en documentatie in het dossier dat over de tegenpartij gaat of van de tegenpartij afkomstig is en waarvoor de tegenpartij geen toestemming heeft gegeven.

#### **Artikel 8 Verslag**

- 8.1 De stichting beschrijft in haar jaarverslag geanonimiseerd het aantal, de aard en inhoud van ingediende klachten en de afhandeling daarvan. Dit jaarverslag is openbaar.

#### **Artikel 9 Bekendmaking klachtenregeling**

- 9.1 De stichting brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten.

#### **Artikel 10 Geheimhouding en bescherming klager**

- 10.1 Elke medewerker die betrokken is bij de administratie, behandeling en/of afhandeling van de klacht, is tot geheimhouding verplicht.

#### **Artikel 11 Vaststelling en wijziging van dit reglement**

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

#### **Artikel 12 Slotbepalingen**

- 12.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder (naar redelijkheid en billijkheid);
- 12.2 Het reglement treedt in werking op 16 april 2020.