



Extern klachtenreglement

Algemeen

Onze medewerkers doen hun uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat de uitvoering niet aansluit op uw wensen of verwachtingen. Het kan ook zijn dat u zich niet correct behandeld voelt. Uw klachten daarover kunt u dan kenbaar maken.

Hoe kunt u een klacht kenbaar maken?

Als u ontevreden bent over de manier waarop onze organisatie u behandelt of met uw vraag omgaat, vragen we u eerst om contact op te nemen met de medewerker die u de hulp of dienst verleent of heeft verleend. In de meeste gevallen lost zo'n gesprek het probleem op. Lukt het niet om een bevredigende oplossing te vinden? Dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling die is verwoord in het klachtenreglement. De instantie die uw klacht kan behandelen is de klachtencommissie voor het maatschappelijk werk in Drenthe.

Wat is de klachtencommissie?

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie. De klachtencommissie onderzoekt of de klacht gegrond of ongegrond is. Dat wordt gedaan door alle partijen te horen die met de zaak te maken hebben en ook eventuele getuigen en/of deskundigen. Na het onderzoek brengt de klachtencommissie advies uit.

Begrippenlijst:

- Externe: inwoner of cliënt die gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening van Stichting Welzijn MensenWerk
- Vrijwilliger: personen die onbetaald een taak/functie uitvoeren voor (activiteiten)groepen die gesubsidieerd c.q. professioneel ondersteund worden door Stichting Welzijn MensenWerk.
- Medewerker: medewerkers met een arbeidsovereenkomst, stagiaires, freelancers/ZZP'ers en uitzendkrachten.
- Directie: dienstdoende directeur-bestuurder Stichting Welzijn MensenWerk.
- Klager: de externe, vrijwilliger die een klacht indient bij de Klachtencommissie. Voor medewerkers is er een interne klachtenprocedure.
- Aangeklaagde(n): de medewerker/vrijwilliger tegen wie de klacht zich richt.

Postadres Klachtencommissie:

Een klacht kunt u indienen bij:
Stichting Vlechter (voorheen SPINN)
T.a.v. Ambtelijk secretaris klachtencommissie
Rodenburg 1B 9351 PV Leek

Werkwijze klachtencommissie

Artikel 1:

Een klacht wordt alleen in behandeling genomen indien deze schriftelijk en voorzien van een handtekening bij de Klachtencommissie wordt ingediend.

Artikel 2:

Een klacht omvat:

- De omschrijving van de ongewenste omgangsvorm(en)/klacht.
- De naam- en adresgegevens van de klager.
- De naam- en werkadresgegevens van de aangeklaagde.



Extern klachtenreglement

- Het tijdstip en de datum waarop de ongewenste omgangsvorm(en) zich heeft afgespeeld. Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen. Uiteraard wordt met deze gegevens vertrouwelijk omgegaan.

Artikel 3:

Binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijke klacht maakt de Klachtencommissie schriftelijk aan de klager bekend of de klacht in aanmerking komt om behandeld te worden.

Artikel 4:

De Klachtencommissie stuurt een afschrift van de klacht en de klachtenregeling naar de aangeklaagde.

Artikel 5:

De klager heeft het recht om de klacht in te trekken tot het moment dat de Klachtencommissie een advies aan de directie heeft uitgebracht. Intrekking geschiedt schriftelijk door de klager aan de Klachtencommissie.

Artikel 6:

De Klachtencommissie onderzoekt de klacht en is daarbij bevoegd relevante informatie in te winnen. De Klachtencommissie heeft recht op alle informatie van de werkgever die zij bij het onderzoek nodig heeft.

Artikel 7:

De Klachtencommissie hoort zowel de klager als de aangeklaagde(n). De hoorzittingen hebben een besloten karakter. Zowel de klager als de aangeklaagde(n) kunnen zich op de hoorzitting laten bijstaan door een vertrouwenspersoon en/of een raadsman/-vrouw naar eigen keuze.

Artikel 8:

De Klachtencommissie is bevoegd om getuigen te horen en deskundigen te raadplegen, al dan niet op verzoek van de klager en/of aangeklaagde(n).

Artikel 9:

Van iedere hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt binnen zeven werkdagen na de hoorzitting aan de klager en aangeklaagde(n) verzonden.

Artikel 10:

De Klachtencommissie brengt binnen de termijn van één maand nadat de klacht door de Klachtencommissie in behandeling is genomen (artikel 3), een onderzoeksverslag uit aan de directie. In het onderzoeksrapport stelt de Klachtencommissie vast of de klacht (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond is. Tevens adviseert de Klachtencommissie de directeur over de te nemen maatregelen. Een afschrift van het onderzoeksrapport wordt gestuurd naar de klager, de aangeklaagde(n) en (indien van toepassing/gewenst) aan de vertrouwenspersoon c.q. raadsman/-vrouw. Indien het onderzoeksverslag niet tijdig kan worden uitgebracht, stelt de Klachtencommissie de klager en de aangeklaagde(n) daarvan schriftelijk met omschrijving van redenen op de hoogte. De termijn waarbinnen het onderzoeksverslag wel te verwachten is mag maximaal één maand worden uitgesteld.



Extern klachtenreglement

Artikel 11:

Binnen tien werkdagen na ontvangst van het onderzoeksverslag van de Klachtencommissie neemt de directie een schriftelijk gemotiveerde beslissing. De directie stelt de klager en de aangeklaagde(n) hiervan schriftelijk op de hoogte.

Artikel 12:

De directie draagt er zorg voor dat bij gebruikmaking van de klachtenregeling de klager niet wordt benadeeld in zijn/haar positie binnen het bedrijf. Voor medewerkers is er de interne klachtenregeling.

Artikel 13:

Indien de Klachtencommissie heeft besloten dat er sprake is van een strafbaar feit zoals bedoeld in het Wetboek van Strafrecht, dan maakt zij hiervan melding in het onderzoeksverslag. Het is aan de klager om te beslissen wel/geen aangifte te doen.

Artikel 14:

De vertrouwenspersoon, de raadsman/-vrouw, de leden van de Klachtencommissie en een ieder die bij de behandeling van de klacht is betrokken, handelen zodanig dat de privacy van de klager en de aangeklaagde(n) voldoende is gewaarborgd.

Artikel 15:

De Klachtencommissie brengt jaarlijks geanonimiseerd verslag uit aan de directie en de OR (Ondernemingsraad) over het aantal en de aard van de behandelde klachten en de adviezen die daarin zijn gedaan. De Klachtencommissie kan in dat verslag aanbevelingen doen over het te voeren beleid inzake ongewenste omgangsvormen.