



Inhoud

1. Visie	2
2. Definities.....	2
3. Doelstelling.....	2
Complimenten	2
4. Complimenten	2
Klachten	3
5. De klager.....	3
6. De aard van de klacht	3
7. Procedure klachtenopvang.....	3
8. Bevoegdheden klager	4
9. Bijstand	4
10. Inzagerecht	4
11. Waarborgen privacy	4
Bijlagen	6
1. Complimenten formulier.....	6
2. Klachtenformulier Welzijn Hoeksche Waard	6

1. Visie

Voor Welzijn Hoeksche Waard geldt het uitgangspunt dat iedereen binnen de organisatie zijn werk zo goed mogelijk, zo verantwoord mogelijk en met veel inzet verricht.

Het complimentenformulier is bedoeld om klanten aan het woord te laten over waar ze tevreden over zijn, een opmerking over willen plaatsen of een idee willen opperen om bv. de dienstverlening te verbeteren.

Toch kan het voorkomen, dat er fouten of vergissingen worden gemaakt. De gebruikers van de diensten van Welzijn Hoeksche Waard kunnen hun klachten kenbaar maken. De klachtenprocedure moet ervoor zorgen dat ontevreden cliënten goed worden geholpen en wel zo, dat zij vertrouwen behouden of hervinden in Welzijn Hoeksche Waard.

2. Definities

- *Organisatie*

Welzijn Hoeksche Waard, Lamborghinilaan 4, 3261 ND Oud-Beijerland

- *Cliënt/gebruiker*

De persoon of organisatie die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het dienstenaanbod, of op vrijwillige basis werkzaam is bij Welzijn Hoeksche Waard.

- *Complimentgever*

Een persoon die een compliment wil geven over het werk van en/of de samenwerking met de organisatie.

- *Klager*

De persoon die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien.

- *Klacht*

Een mondelinge (informele klacht) en/of schriftelijke (formele klacht) uiting van ongenoegen van een cliënt/gebruiker over de wijze waarop hij/zij is behandeld door een medewerker, vrijwillig(st)er of stagiaire van Welzijn Hoeksche Waard.

3. Doelstelling

Doelstelling van dit reglement is om de werkwijze aan te geven bij het geven van een compliment of het indienen van een klacht.

Complimenten

4. Complimenten

Voor het geven van complimenten, tips of ideeën kan gebruik gemaakt worden van het formulier (bijlage 1). De cliënt/gebruiker kan dit compliment zelf geven of door derden in zijn naam laten doen. De directeur-bestuurder zal ervoor zorgen dat de ontvangen feedback bij de juiste afdeling en/of persoon terecht komt.

Als de complimentgever contactgegevens achterlaat, zal er binnen 3 weken contact worden opgenomen.

Klachten

5. De klager

- a. Door of namens een cliënt/gebruiker kan bij de directeur-bestuurder een klacht worden ingediend.
- b. Een klacht over de directeur-bestuurder zal worden doorgestuurd naar de voorzitter van de Raad van Toezicht van Welzijn Hoeksche Waard.
- c. Een klacht over een lid van de Raad van Toezicht kan worden ingediend bij de vertrouwenspersoon. De klacht zal worden doorgestuurd naar de juiste persoon binnen de Raad van Toezicht van Welzijn Hoeksche Waard.
- d. Een klacht kan schriftelijk aanhangig worden gemaakt.
- e. Door het indienen van een klacht onderschrijft de klager het klachtenreglement.
- f. De klager is gerechtigd te allen tijde de klacht schriftelijk in te trekken.
- g. Bij intrekking van de klacht blijft de directeur-bestuurder of Raad van Toezicht gerechtigd de klacht toch te onderzoeken.
- h. Klachten moeten binnen 3 maanden na het voorval worden gemeld. Na het verstrijken van deze termijn worden klachten niet meer in behandeling genomen.
- i. Er kan alleen een klacht worden ingediend tegen iemand die op het moment dat de klacht wordt ingediend bij Welzijn Hoeksche Waard in dienst en/of werkzaam is.

6. De aard van de klacht

We onderscheiden twee soorten klachten

1. De informele klacht
2. De formele klacht

6.1. Informele klacht

Indien zich een klacht voordoet, kan deze klacht in eerste instantie worden voorgelegd aan de medewerker, eventueel in aanwezigheid van de directeur-bestuurder, waarop de klacht betrekking heeft.

6.2. Formele klacht

Daarnaast kent de organisatie ook de formele klacht die bij de directeur-bestuurder kan worden ingediend. Deze wordt schriftelijk en ondertekend ingediend door de klager.

7. Procedure klachtenopvang

7.1. De informele klacht

De cliënt/gebruiker neemt contact op met de medewerker/vrijwilliger of stagiaire over zijn/haar klacht. Deze maakt binnen twee weken een afspraak met de cliënt/gebruiker om de klacht te bespreken en tot een oplossing te komen. Eventueel is de leidinggevende of directeur-bestuurder hierbij aanwezig. Binnen drie weken zou de klacht behandeld moeten zijn.

Iedere medewerker meldt binnengekomen klachten door middel van het klachtenformulier (zie Bijlage 2). Dit formulier wordt ingevuld door de medewerker, en zo nodig ondertekend door de cliënt. Het ondertekende formulier wordt ingeleverd bij de teamleider of de directeur-bestuurder, zodat deze op de hoogte is van de klacht.

7.2. De formele klacht

- a. Een formele klacht kan rechtstreeks, zonder tussenkomst van een medewerker, ingediend worden bij de directeur-bestuurder. Dit kan alleen schriftelijk en ondertekent, voorzien van de naam, adres en telefoonnummer van de cliënt/gebruiker.
- b. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- c. Ook indien de cliënt/gebruiker niet tevreden is over de oplossing, zoals in het gesprek met de medewerker aangedragen, kan zij/hij op deze wijze de informele klacht tot een formele klacht maken.
- d. De directeur-bestuurder neemt binnen twee weken contact op met de klager om de klacht door te nemen. Indien nodig wordt door de directeur-bestuurder een teamleider benoemd die met de klager de klacht gaat afhandelen.
- e. Streven is om binnen drie weken de klacht te behandelen en tot een, voor beide partijen, acceptabele oplossing te komen.
- f. De uitspraak van de directie dient binnen 3 weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager kenbaar te worden gemaakt.
- g. Het voorval dat tot een klacht aanleiding geeft mag niet ouder zijn dan ten hoogste 3 maanden gerekend vanaf het gebeuren tot het moment van indienen van de klacht.

8. Bevoegdheden klager

1. De klager kan vragen mondeling gehoord te worden.
2. Bij een mondelinge behandeling van de klacht dient de klager en eventueel zijn/haar gemachtigde aanwezig te zijn. De klager kan eventueel stukken overleggen, die zijn beweringen kunnen bevestigen of toelichten.

9. Bijstand

De klager en degene over wie wordt geklaagd kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een door haar/hem/hen aan te wijzen persoon.

10. Inzagerecht

1. Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als de organisatie, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.
2. Stukken die door een 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.

11. Waarborgen privacy

1. Bij het onderzoek naar de ingediende klacht neemt de directeur-bestuurder, lid van de Raad van Toezicht of de vertrouwenspersoon de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht ter bescherming van de privacy van de klager en de beklagde.
2. De klager en de betrokken medewerker en/of organisatie hebben geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacy gevoelige gegevens van derden bevatten. Er worden alleen gegevens verstrekt die toegestaan zijn binnen de regels van de AVG. Dit betekent dat

- dit per situatie wordt beoordeeld. De klager wordt hier schriftelijk van op de hoogte gesteld. Voor de overige stukken hebben de klager alsook de betrokken medewerker(s) inzagerecht.
3. Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht. Ook de medewerkers van Welzijn Hoeksche Waard zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens, waarvan zij in het kader van behandeling van de klacht, kennis hebben genomen.
 4. Nadat er voor beide partijen een bevredigende uitspraak is gedaan en daarmee de klacht is opgelost, zullen de betreffende stukken en persoonsgegevens direct en uiterlijk binnen 2 jaar worden vernietigd, dan wel op verzoek van de klager worden teruggegeven. De bewaartermijn van 2 jaar wordt aangehouden wanneer een reële kans bestaat dat in een later stadium op de klacht of uitkomst wordt teruggekomen.
 5. In het kader van kwaliteitsverbetering registreert Welzijn Hoeksche Waard het aantal klachten, waarbij de gegevens geanonimiseerd zijn.

Bijlagen

Bent u tevreden? Zegt het ons!

Heeft u een advies of een klacht: zegt het ons!

1. Complimenten formulier

U bent tevreden over Welzijn Hoeksche Waard? We horen het graag!

Laat hier uw compliment, idee of opmerking achter en wij zorgen dat het bij de juiste persoon of afdeling terecht komt.

Het betreft een:

- idee
- opmerking
- compliment

Wat wilt u tegen ons zeggen?

--

Uw gegevens

Naam	
Adres	
Postcode/woonplaats	
E-mailadres	

2. Klachtenformulier Welzijn Hoeksche Waard

Indien u een klacht heeft over de dienstverlening van Welzijn Hoeksche Waard die u schriftelijk kenbaar wenst te maken, verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier, en deze per post te verzenden ter attentie van mevrouw V. Hersbach, directeur-bestuurder-bestuurder, Lamborghinilaan 4, 3261 ND Oud-Beijerland of mail naar: hrm@welzijnhw.nl.

Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar deze klachtenregeling.

Naam	
Adres	
Postcode/woonplaats	
E-mailadres	

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan (onder vermelding van data.

Omschrijving klacht(en)

Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst: Wat zou dat dan zijn?

Gewenste oplossing/reactie

Hebt u (telefonisch) contact gehad over de klacht, zo ja met wie, en wat is daar uit gekomen?

Telefonisch contact

Datum:

Handtekening: