

# Klachtenregeling

## KijkopWelzijn



Vastgesteld door de Directeur-Bestuurder op 14 november 2022

---

*INHOUDSOPGAVE*

---

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2. Begripsbepalingen</b>	<b>3</b>
<b>3. Wie kan een klacht indienen?</b>	<b>3</b>
<b>4. Uitsluitingen</b>	<b>3</b>
<b>5. De aard van de klacht</b>	<b>4</b>
<i>5.1. Informele klacht</i>	<b>4</b>
<i>5.2. Formele klacht</i>	<b>4</b>
<b>6. Procedure klachtenopvang</b>	<b>4</b>
<i>6.1 Informele klacht</i>	<b>4</b>
<i>6.2. Formele klacht</i>	<b>4</b>
<b>7. Processchema klachtenafhandeling</b>	<b>5</b>
<b>8. Bevoegdheden klager</b>	<b>5</b>
<b>9. Bijstand</b>	<b>5</b>
<b>10. Inzagerecht</b>	<b>6</b>
<b>11. Waarborgen privacy</b>	<b>6</b>
<b>12. Bezwaar</b>	<b>6</b>
<b>13. Onvoorzien</b>	<b>6</b>
<b>14. Rapportage</b>	<b>6</b>
<b>15. Bewaartermijn</b>	<b>6</b>
<b>16. Naam en datum in werking treden</b>	<b>6</b>
<b>Bijlage 1. Klachtenformulier KijkopWelzijn</b>	<b>7</b>

## **1. Inleiding**

Voor KijkopWelzijn geldt het uitgangspunt dat iedereen binnen de organisatie zijn/haar werk zo goed mogelijk, zo verantwoord mogelijk en met veel inzet verricht. Wij bieden professionele en zorgvuldige activiteiten en/of diensten aan al onze klanten. Toch kan het voorkomen, dat er fouten of vergissingen worden gemaakt. U als klant van onze diensten en/of activiteiten kunt uw klacht(en) kenbaar maken. Binnen onze organisatie wordt uitgegaan van het beginsel: bespreek de klacht daar waar die ontstaan is en probeer hem daar op te lossen. De klachtenprocedure moet ervoor zorgen dat ontevreden klanten goed worden geholpen en wel zo, dat zij vertrouwen behouden of hervinden in onze organisatie. Deze klachtenregeling geeft aan wat de werkwijze is bij het indienen, bespreken en afhandelen van de klacht(en). Door het indienen van een klacht onderschrijft de klager deze klachtenregeling.

## **2. Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

### ***De Stichting***

KijkopWelzijn is gevestigd aan de Binnenlandse Baan 30, 2991 EA Barendrecht, telefoonnummer 0180-69 18 00, KvK nummer 54121574.

### ***Medewerker***

Dit betreft medewerkers, vrijwilligers en/of stagiairs.

### ***Klant***

De natuurlijke persoon of organisatie die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het activiteiten- en/of dienstenaanbod.

### ***Klager***

De klant die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien.

### ***Klacht***

Een mondelinge (informele klacht) en/of schriftelijke (formele klacht) uiting van ongenoegen van een klant over:

1. Een activiteit en/of gebruik van het dienstenaanbod waaraan is deelgenomen.
2. De wijze waarop hij/zij is behandeld door een medewerker van KijkopWelzijn.

## **3. Wie kan een klacht indienen?**

Een klacht kan worden ingediend door:

1. Een klant of een groep klanten.
2. De wettelijke vertegenwoordiger van de klant(en).
3. De nabestaanden van de klant.
4. Een door de klant of een groep klanten (schriftelijk) gemachtigde.

## **4. Uitsluitingen**

Klachten die worden uitgesloten van behandeling zijn klachten die:

1. Strafrechtelijke vervolging en /of schadevergoeding van de stichting beogen.
2. Door de stichting reeds eerder in behandeling zijn genomen en waarover een oordeel is uitgesproken.
3. Anoniem zijn.
4. Betrekking hebben op een medewerker die niet langer in dienst is. In dit geval hoort de Directeur-Bestuurder informeel de klacht.
5. Ouder zijn dan twee maanden na het voorval.

## **5. De aard van de klacht**

We onderscheiden twee soorten klachten:

1. De informele klacht.
2. De formele klacht.

### **5.1. Informele klacht**

Indien zich een klacht voordoet, kan deze informele klacht in eerste instantie worden voorgelegd aan de betreffende medewerker. Indien de informele klacht betrekking heeft op een vrijwilliger en/of een stagiair zal de coördinerende medewerker dit oppakken.

### **5.2. 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.

## **6. Procedure klachtenopvang**

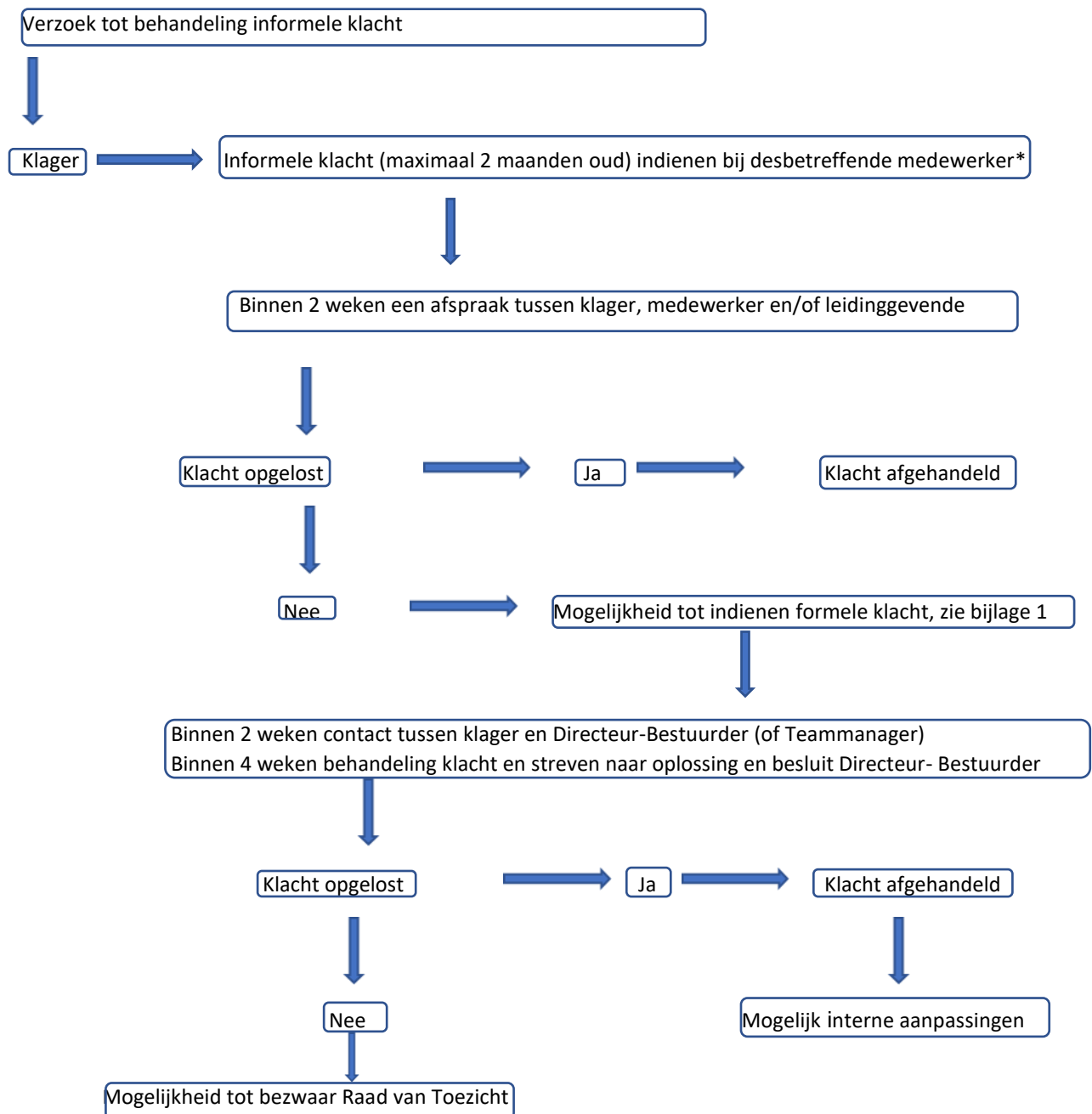
### **6.1 Informele klacht**

De klant neemt contact op met de betreffende medewerker. Desgewenst kan de klant vragen of diens leidinggevende aansluit of bespreekt rechtstreeks de klacht met diens leidinggevende. De informele klacht mag niet ouder zijn dan 2 maanden van het voorval. Er wordt binnen twee weken een afspraak met de klant gemaakt om de informele klacht te bespreken en tot een oplossing te komen. Alle informele klachten worden door de medewerker doorgegeven aan diens leidinggevende.

### **6.2. Formele klacht**

1. Een formele klacht kan rechtstreeks, zonder tussenkomst van een medewerker, ingediend worden bij de Directeur-Bestuurder. Dit kan alleen schriftelijk, deugdelijk gedateerd en ondertekend, voorzien van de naam, het adres en telefoonnummer van de klant. Gebruik hiervoor bijlage 1.
2. Het voorval dat tot een klacht aanleiding geeft, mag niet ouder zijn dan ten hoogste twee maanden gerekend vanaf het gebeuren tot het moment van indienen van de informele klacht. Indien er geen informele klacht is ingediend, dan mag de formele klacht niet ouder zijn dan twee maanden na het voorval.
3. Indien de klant niet tevreden is over de voorgestelde oplossing, kan zij/hij op de wijze als vermeld in 6.2.1. de informele klacht tot een formele klacht maken.
4. Het streven is dat de Directeur-Bestuurder binnen twee weken contact opneemt met de klager om de formele klacht door te nemen. Indien nodig wordt door de Directeur-Bestuurder de Teammanager benoemd, die met de klager de klacht gaat afhandelen. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt afgehandeld door de Teammanager, neemt de Directeur-Bestuurder een definitief besluit.
5. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen om tot een, voor beide partijen, acceptabele oplossing te komen.
6. De klager is te allen tijde gerechtigd de formele klacht schriftelijk in te trekken.
7. Bij intrekking van de formele klacht blijft de Directeur-Bestuurder gerechtigd de klacht toch te onderzoeken.
8. Het besluit van het management (Directeur-Bestuurder of Teammanager) dient binnen vier weken na indienen van formele klacht schriftelijk en gemotiveerd aan de klager kenbaar te worden gemaakt. Het besluit kan zijn dat de klacht gegrond, deels gegrond of ongegrond is. Als de klacht (deels) gegrond is, is het mogelijk dat KijkopWelzijn (interne) maatregelen neemt om de dienstverlening aan te passen en/of te verbeteren.

## 7. Processchema klachtenafhandeling



\* Indien de klacht gaat over een vrijwilliger en/of een stagiair zal de coördinerende medewerker dit oppakken.

## 8. Bevoegdheden klager

1. De klager kan vragen mondeling gehoord te worden.
2. Bij een mondelinge behandeling van de klacht dient de klager, eventueel zijn/haar gemachtigde aanwezig te zijn. De klager kan stukken overleggen, die zijn/haar standpunt/klacht kunnen bevestigen en/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. Deze persoon mag niet werkzaam zijn binnen de stichting.

## **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 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 besluitvorming geen rol.

## **11. Waarborgen privacy**

1. De klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. Voor de overige stukken hebben de klager alsook de betrokken medewerker(s) inzagerecht.
2. Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht. Ook de medewerkers, vrijwilligers en stagiairs van KijkopWelzijn zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens, waarvan zij in het kader van behandeling van de klacht kennis hebben genomen.
3. Nadat er voor beide partijen een bevredigende uitspraak is gedaan, dan wel oplossing is bereikt en daarmee de klacht is opgelost, zullen de betreffende stukken en persoonsgegevens worden vernietigd, dan wel op verzoek van de klager worden teruggegeven.

## **12. Bezwaar**

De klager kan uiterlijk een maand na de dag van verzending van het besluit als bedoeld in 6.2.8, bij de Raad van Toezicht schriftelijk bezwaar maken tegen:

1. De wijze waarop het onderzoek is verricht en/of;
2. Het besluit van het management (Directeur-Bestuurder)

De Directeur-Bestuurder verleent de Raad van Toezicht alle stukken die van belang zijn voor behandeling van het bezwaarschrift. De Raad van Toezicht doet uiterlijk 1 maand nadat het bezwaarschrift is binnengekomen uitspraak. Het bezwaarschrift wordt per mail ingediend via: [raadvantoezicht@kijkopwelzijn.nl](mailto:raadvantoezicht@kijkopwelzijn.nl).

## **13. Onvoorzien**

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Directeur-Bestuurder van KijkopWelzijn naar redelijkheid en billijkheid.

## **14. Rapportage**

Het aantal en de aard van de klachten worden jaarlijks geanonimiseerd gerapporteerd aan de Raad van Toezicht.

## **15. Bewaartermijn**

De bewaartermijn van de klacht bedraagt een jaar na afhandeling van de klacht. Na het jaar worden de gegevens vernietigd.

## **16. Naam en datum in werking treden**

1. Deze regeling wordt aangehaald als 'Klachtenregeling KijkopWelzijn'.
2. De regeling treedt in werking op 14 november 2022.
3. De aanwezigheid van de regeling wordt vermeld op de website van KijkopWelzijn.
4. Evaluatie van de regeling vindt plaats twee jaar na invoering of, in het geval waarin de regeling niet blijkt te voorzien, op een eerder moment.

### Bijlage 1. Klachtenformulier KijkopWelzijn

Indien u een klacht heeft over de dienstverlening van KijkopWelzijn die u schriftelijk kenbaar wenst te maken, verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier, en dit per post aangetekend te verzenden (Binnenlandse Baan 30, 2991 EA Barendrecht) ter attentie van de Directeur-Bestuurder, of een mail te sturen naar: [t.ruybroek@kijkopwelzijn.nl](mailto:t.ruybroek@kijkopwelzijn.nl). Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen wij u naar de klachtenregeling.

Naam	
Adres	
Postcode/plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Datum melding (in)formele klacht	

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)

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

Verdere informatie

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

Handtekening klager: