



Klachtenregeling stichting Welzijn Capelle

Inhoud

- 1.0 Visie
- 2.0 Definities
- 3.0 Doelstelling klachtenregeling
- 4.0 De klager
- 5.0 De aard van de klacht
 - 5.1 De informele klacht
 - 5.2 De formele klacht
- 6.0 Procedure klachtenopvang
 - 6.1 De informele klacht
 - 6.2 De formele klacht
- 7.0 Bevoegdheden klager
 - 7.1 Bijstand
 - 7.2 Inzage recht
- 8.0 Waarborgen privacy

Bijlage 1: Klachtenformulier Welzijn Capelle

1.0 Visie

Voor Welzijn Capelle geldt het uitgangspunt dat iedereen binnen de organisatie zijn werk zo goed mogelijk, zo verantwoord mogelijk en met veel inzet verricht. Toch kan het voorkomen, dat er fouten of vergissingen worden gemaakt. De gebruikers van de diensten van Welzijn Capelle 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 Capelle.

2.0 Definities

Welzijn Capelle

Adres: De Linie 7E, 2905 AX Capelle aan den IJssel

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 Capelle.

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 Capelle.

3.0 Doelstelling

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

4.0 De klager

1. Door of namens een cliënt/gebruiker kan bij de directeur een klacht worden ingediend.
2. Een klacht kan schriftelijk aanhangig gemaakt worden.
3. Door het indienen van een klacht onderschrijft de klager het klachtenreglement.
4. De klager is gerechtigd te allen tijde de klacht schriftelijk in te trekken.
5. Bij intrekking van de klacht blijft de directeur gerechtigd de klacht toch te onderzoeken.
6. Klachten moeten binnen 3 maanden na het voorval worden gemeld. Na het verstrijken van deze termijn worden klachten niet meer in behandeling genomen.
7. Er kan alleen een klacht worden ingediend tegen iemand die op het moment dat de klacht wordt ingediend bij Welzijn Capelle in dienst en/of werkzaam is.

5.0 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 klacht in eerste instantie worden voorgelegd aan de medewerker, eventueel in aanwezigheid van de directeur, waarop de klacht betrekking heeft.

5.2. Formele klacht

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

6.0 Procedure klachtenopvang

6.1. 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 hierbij aanwezig. Binnen drie weken zou de klacht behandeld moeten zijn.

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

6.2. De formele klacht

1. Een formele klacht kan rechtstreeks, zonder tussenkomst van een medewerker, ingediend worden bij de directeur. Dit kan alleen schriftelijk en voorzien van handtekening, naam, adres en telefoonnummer van de cliënt/gebruiker.
2. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

3. 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.
4. De directeur neemt binnen twee weken contact op met de klager om de klacht door te nemen. Indien nodig wordt door de directeur de manager benoemd, die met de klager de klacht gaat afhandelen.
5. Streven is om binnen drie weken de klacht te behandelen en tot een, voor beide partijen, acceptabele oplossing te komen.
6. De uitspraak van de directie dient binnen 3 weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager kenbaar te worden gemaakt.
7. 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.

7.0 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.

7.1 Bijstand

1. 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.

7.2 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.

8.0 Waarborgen privacy

1. De klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacy gevoelige gegevens van derden bevatten. De klager wordt hier schriftelijk van 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 van Welzijn Capelle 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 en daarmee de klacht is opgelost, zullen de betreffende stukken en persoonsgegevens worden vernietigd, dan wel op verzoek van de klager worden teruggegeven.

Bijlage 1. Klachtenformulier Welzijn Capelle

Indien u een klacht heeft over de dienstverlening van Welzijn Capelle 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 de heer H. Roskam, directeur-bestuurder, de Linie 7e, 2905 AX Capelle aan den IJssel of mail naar: info@welzijncapelle.nu.

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

Naam:	
Adres:	
Postcode/plaats:	
Telefoonnummer:	
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: