



Klachtenregeling voor klanten

Regeling voor het indienen van klachten over de hulp- en dienstverlening van Stichting Tinten Groep en haar Sociaal Werkorganisaties.¹

¹ Voor Peuterwerk en KONN geldt een eigen klachtenregeling.



Inleiding

De medewerkers van de Tintengroep doen hun best onze klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat een klant niet helemaal tevreden is over de dienstverlening. Dan hopen we dat de klant ons dit laat weten. Bij de Tintengroep beschouwen we een klacht als een kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Waar is deze regeling voor bedoeld?

Deze regeling is bedoeld om voor iedere klant een snelle en adequate behandeling van klachten mogelijk te maken. In deze regeling staat op welke manier een klant een klacht kan indienen, wie deze klacht gaat behandelen en welke procedure gevolgd moet worden.

Uitgangspunt is dat klachten zoveel mogelijk met de medewerker over wie de klacht gaat worden opgelost. Wanneer dit niet lukt kan de klant een klacht indienen bij de direct leidinggevende van de medewerker wie de klacht betreft. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan is bemiddeling via de manager/directeur mogelijk. Mocht dit geen resultaat hebben, of de klacht te ernstig zijn om via bemiddeling op te lossen, dan kan de klacht worden ingediend bij de klachtencommissie.

Wie kunnen er gebruik maken van deze regeling?

Deze regeling is van toepassing voor alle klanten van de Tintengroep. Onder klant verstaan we: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de Tintengroep. Voor de toepassing van dit reglement worden met klanten gelijkgesteld: samenwerkingspartners van de organisatie (zoals ketenpartners, netwerkpartners, leveranciers, e.d.).

Begripsomschrijving

De instelling / organisatie

Stichting Tinten Groep en haar Sociaal Werkorganisaties, vanaf nu in dit document te noemen de Tintengroep.

Raad van Toezicht

Het orgaan dat toezicht houdt op het beleid van de raad van bestuur en op de algemene gang van zaken.

Raad van bestuur

De functionaris(sen) die door de Raad van Toezicht zijn belast met de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het werk en statutair het besluitvormend orgaan van de organisatie zijn.

Medewerker

Een persoon werkzaam bij de Tintengroep, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de organisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de organisatie diensten verlenen (zoals werknemers, vrijwilligers en stagiaires).

Klant

Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie. Voor de toepassing van dit reglement worden met klanten gelijkgesteld: samenwerkingspartners van de organisatie (zoals ketenpartners, netwerkpartners, leveranciers, e.d.).



Klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de organisatie of door een medewerker van de organisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant.

Klager

Een klant of een groep van klanten, in relatie stand tot de organisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de leidinggevende, manager/directeur of de klachtencommissie.

Klachtencommissie

De commissie ingesteld en in stand gehouden door de raad van bestuur om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de raad van bestuur.

1. Bemiddeling leidinggevende

Wanneer het niet lukt om de klacht rechtstreeks te bespreken met degene over wie de klacht gaat, of wanneer dit niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, is de stap naar bemiddeling door de leidinggevende mogelijk.

- a. De klant dient een klacht in bij de leidinggevende van de medewerker waartegen de klacht is gericht, de manier waarop dit gebeurt is vrij, als het maar duidelijk is dat het om een klacht gaat.
- b. De leidinggevende stuurt de cliënt binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging, waarin het verloop van de procedure wordt aangegeven.
- c. De leidinggevende probeert via hoor en wederhoor met betrokkenen tot een oplossing te komen en onderneemt zo nodig verdere acties om de klacht op te lossen.

2. Bemiddeling manager/directeur

Wanneer bemiddeling door de leidinggevende niet leidt tot een bevredigende oplossing, of wanneer de klacht vanwege de aard niet besproken kan worden met de leidinggevende, kan bemiddeling door de manager/directeur van de werkorganisatie ingezet worden.

- a. De klant dient schriftelijk een klacht in bij de manager/directeur van de werkorganisatie.
- b. De manager/directeur stuurt de cliënt binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging, waarin het verloop van de procedure wordt aangegeven.
- c. De manager/directeur probeert via hoor en wederhoor met betrokkenen tot een oplossing te komen en onderneemt zo nodig verdere acties om de klacht op te lossen.



3. Behandeling door de klachtencommissie

Mocht bemiddeling geen resultaat hebben, of is een klacht te ernstig om via bemiddeling op te lossen dan kan de klant besluiten tot het laten behandelen van de klacht door de klachtencommissie.

3.1 Samenstelling klachtencommissie

- a. De klachtencommissie bestaat uit een door de raad van bestuur te bepalen aantal leden, die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van de raad van bestuur. Tenminste één van de leden van de klachtencommissie is op voordracht van de cliëntenraad.

De klachtencommissie wordt bijgestaan door een door de raad van bestuur aangewezen ambtelijk secretaris. De klachtencommissie wordt ingezet bij klachten van klanten. De klachtencommissie is tenminste samengesteld uit drie personen. Van zitting in de klachtencommissie zijn uitgesloten medewerkers van de Tintengroep en hun directe familieleden en klanten en hun directe familieleden.

Bij de samenstelling van de klachtencommissie wordt rekening gehouden met de volgende deskundigheden:

- op het gebied van consumentenbelangen;
- op het gebied van de werksoorten van de organisatie;
- deskundigheid op het gebied van organisaties.

Voor de leden van de klachtencommissie worden zo mogelijk plaatsvervangers benoemd.

In bijzondere omstandigheden kan een extern deskundige aan de klachtencommissie toegevoegd worden. Deze deskundige ondersteunt de leden van de klachtencommissie maar heeft geen stemrecht.

- b. De leden van de klachtencommissie worden door de raad van bestuur benoemd voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend nog eenmaal voor eenzelfde periode worden benoemd.
- c. Aan de behandeling van voorgelegde klachten nemen tenminste deel: de voorzitter en twee overige leden van de klachtencommissie.
- d. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
 1. als een commissielid het lidmaatschap opzegt;
 2. door het overlijden van een commissielid;
 3. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
 4. als een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door de raad van bestuur uit haar/zijn functie wordt ontheven wegens:
 - verwaarlozing van haar/zijn taak;
 - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
 5. door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van 3.13a van deze regeling.
- e. De organisatie ziet er op toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.



3.2 Wraking en verschoning

- a. De klager en/of degene over wie wordt geklaagd kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
- b. De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en degene over wie wordt geklaagd.
- c. Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem voordoen.
- d. In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de klachtencommissie.

3.3 Indiening van de klacht

- a. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
 - de klant;
 - haar/zijn wettelijke vertegenwoordig(st)er
 - haar/zijn nabestaanden
 - natuurlijke personen die door de klant schriftelijk zijn gemachtigd.

Door of namens een klant kan bij de klachtencommissie een klacht worden ingediend over de wijze waarop de klant is behandeld door de organisatie of door een medewerker van de organisatie. De klacht kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant.

- b. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de secretaris van de klachtencommissie deze op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend.
- c. De klager kan de klacht op elk moment in trekken. De klager deelt dit schriftelijk mee of laat dit schriftelijk meedelen aan de secretaris van de klachtencommissie.
- d. Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld.



3.4 Nadere bepaling van een klacht

- a. Een klacht omvat tenminste:
 - naam, adres en - indien mogelijk – emailadres en telefoonnummer van de klager;
 - voor zover van toepassing: naam en geboortedatum van het kind;
 - naam, adres, telefoon en - indien mogelijk – emailadres van de beklagde;
 - een feitelijke beschrijving van de gebeurtenis of handeling waarover geklaagd wordt;
 - de reden waarom de klacht wordt ingediend;
 - de beschrijving van de handelingen die de klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen;
 - kopieën van overeenkomst, correspondentie of andere documenten m.b.t. de klacht;
 - de bevestiging dat de klager akkoord gaat met dit Klachtenreglement;
 - ondertekening van de klacht door klager.

- b. De Klachtencommissie is niet verplicht een klacht te onderzoeken of onderzoek voort te zetten, indien:
 1. de klacht, na overleg, niet voldoet aan de vereisten in 3.4a;
 2. de klager bericht niet akkoord te gaan met de bepalingen van dit klachtenreglement;
 3. de termijn tussen de gedraging waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht onredelijk lang is;
 4. de klacht kennelijk ongegrond is;
 5. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging waarover wordt geklaagd, kennelijk onvoldoende is;
 6. de klacht dezelfde gedraging betreft of een gedraging die hiermee nauw verband houdt, als een gedraging die bij een andere klachtinstantie of aan een rechter is voorgelegd;
 7. een klacht over een gedraging die al eerder is voorgelegd of afgedaan door de Klachtencommissie;
 8. de klager geen gegevens aan de Klachtencommissie verstrekt, dan wel geen toestemming verleent om informatie bij derden in te winnen, terwijl de klachtencommissie van mening is dat deze informatie noodzakelijk is om een oordeel te kunnen geven over de klacht;
 9. de klager om schadevergoeding of beslechting van een financieel geschil verzoekt en het gewicht van de claim of de complexiteit van de rechtsvraag te groot is.

De voorzitter van de klachtencommissie beslist, na overleg met de ambtelijk secretaris of een klacht in behandeling wordt genomen dan wel wordt voortgezet.

- c. De klachtencommissie kan op ieder moment partijen voorstellen de behandeling van de klacht op te schorten om gedurende de opschorting partijen in de gelegenheid te stellen de klacht alsnog in gezamenlijk overleg op te lossen.

Wanneer er nog geen bemiddeling op leidinggevende en/of directieniveau heeft plaatsgevonden en de aard van de klacht is zodanig dat de voorzitter van de klachtencommissie het mogelijk acht dit onderling op te lossen, zal aan partijen altijd eerst voorgesteld worden om de behandeling van de klacht door de klachtencommissie op te schorten en via bemiddeling door de leidinggevende of directie proberen alsnog tot een bevredigende oplossing te komen.

- d. Partijen kunnen de klachtencommissie om bemiddeling of mediation verzoeken. Ook de klachtencommissie kan bemiddeling of mediation voorstellen aan de partijen.



Indien een lid van de betreffende klachtencommissielid hiermee wordt belast, neemt dit lid niet meer deel aan de behandeling van deze klacht, indien de behandeling alsnog wordt voortgezet.

3.5 Behandeling van de klacht

- a. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie bevestigt binnen 10 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager.
- b. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de ambtelijk secretaris dit binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager mede.
- c. De ambtelijk secretaris zendt binnen 20 werkdagen een afschrift van de klacht aan de gene over wie is geklaagd en de directie van de betreffende werkorganisatie en stelt deze in de gelegenheid binnen 10 werkdagen na verzending een schriftelijke reactie aan de klachtencommissie toe te zenden.
De raad van bestuur ontvangt ter kennisgeving een afschrift van de ingediende klacht.
- d. De ambtelijk secretaris zendt het verweer binnen 10 werkdagen na ontvangst in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen 10 werkdagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.
- e. De klachtencommissie roept, indien zijzelf of tenminste een van de partijen dat wenst, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt daarvoor dag, uur en plaats.
Bij het niet verschijnen van één van de partijen kan de klachtencommissie een nieuwe datum voor behandeling bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet verschijnen.
- f. Indien de klachtencommissie het nodig vindt, of wanneer één van de partijen daarom vraagt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. Wanneer de partijen afzonderlijk van elkaar gehoord worden, zal de klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de andere partij de gelegenheid heeft gehad te reageren.
- g. De ambtelijk secretaris brengt ter kennisgeving de raad van bestuur op de hoogte van de uitgevoerde stappen in de behandeling van de klacht.

3.6 Bijstand

De klager en degene over wie wordt geklaagd kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een door haar/hem aan te wijzen persoon. Als er voor de klant kosten aan de inschakeling van een derde zijn verbonden, komen deze voor rekening van de klant. Inschakeling van een derde door degene over wie wordt geklaagd, komen voor rekening van de beklagde.



3.7 Het verstrekken van inlichtingen

- a. De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij de organisatie, en bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).
- b. Het inwinnen van informatie wordt schriftelijk geregistreerd door de klachtencommissie. Deze registratie wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
- c. Van alle documenten betrekking hebbend op een klacht wordt zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen 10 werkdagen, een afschrift gezonden aan betrokkene(n).
- d. Onverlet het bepaalde in 3.7b en 3.7c is de klachtencommissie verplicht alle documenten en/of informatie, die betrekking hebben op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen.

3.8 Inzagerecht

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.

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 beoordeling geen rol.

3.9 Beslissing klachtencommissie

- a. De klachtencommissie neemt binnen twee maanden nadat de klacht bij haar is ingediend conform artikel 3.3 een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht.

De klachtencommissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en diens directeur en, indien dit niet dezelfde persoon is, de raad van bestuur, uiterlijk twee maanden na het indienen van de klacht schriftelijk en met redenen onderbouwd op de hoogte van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan met aanbevelingen.

- b. Bij afwijking van de in 3.9a genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen onderbouwd mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en dienst directeur en, indien dit niet dezelfde persoon is, de raad van bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

3.10 Maatregelen raad van bestuur

- a. De raad van bestuur deelt de klager en de klachtencommissie binnen één maand na ontvangst van het in 3.9 bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- b. Bij afwijking van de in 3.10a genoemde termijn, doet de raad van bestuur daarvan met redenen onderbouwd mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de raad van bestuur zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.



3.11 Bewaartermijnen klachtendossier

- a. Het klachtendossier, met daarin alle relevante correspondentie wordt door de ambtelijk secretaris bewaard.
- b. Het klachtendossier bevat in ieder geval:
 - De klacht
 - De schriftelijke reactie van de beklagde op de klacht
 - De schriftelijke reactie van de klager op de hierboven bedoelde reactie van de beklagde
 - De uitspraak van de Klachtencommissie
 - De reactie van de Raad van Bestuur op de uitspraak
- c. Het klachtendossier wordt 5 jaar na de uitspraak van de klachtencommissie bewaard, daarna wordt het dossier vernietigd.

3.12 Periodieke rapportage

- a. Elk kwartaal wordt geanonimiseerd melding gedaan van de ingediende klachten in de bestuursrapportage van de Tintengroep. Dit betreft zowel geregistreerde klachten die door bemiddeling opgelost zijn, als klachten ingediend bij de klachtencommissie.
- b. De cliëntenraad ontvangt per kwartaal de geanonimiseerde klachten. Dit betreft zowel de geregistreerde klachten die door bemiddeling opgelost zijn, als klachten ingediend bij de klachtencommissie.
- c. De klachtencommissie maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de commissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de cliëntenraad, de ondernemingsraad en aan de raad van bestuur.
- d. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de organisatie (degene over wie is geklaagd) daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de organisatie ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de hoofdinspecteurs, de inspecteurs en de onder hun bevelen werkzame ambtenaren van het staatstoezicht op de volksgezondheid.
Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

3.13 Bekendmaking klachtenregeling

De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de klanten.

3.14 Geheimhouding

- a. Elk lid van de klachtencommissie is, op straffe van roeyement, tot geheimhouding verplicht ten aanzien van gegevens en informatie over alle betreffende partijen die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen. Daarnaast is ook iedereen die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken tot geheimhouding verplicht.
- b. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in 3.14a omschreven plicht mede.



3.15 Beschikbaar stellen faciliteiten

- a. De Tintengroep stelt aan de leden van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.
- b. De Tintengroep vergoedt de door de leden van de klachtencommissie in redelijkheid gemaakte onkosten in de uitoefening van hun functie.

3.16 Termijnen

- a. De klachtencommissie is op elk moment bevoegd van de in deze regeling opgenomen termijnen af te wijken. Zij deelt dit met reden onderbouwd mee aan de betrokken partijen, onder vermelding van een nieuwe termijn.
- b. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in deze regeling genoemde termijnen bekorten. De klachtencommissie deelt dit de betrokkenen zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgave van redenen mede.

3.17 Vaststelling en wijziging van dit reglement

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de raad van bestuur van de organisatie.

3.18 Slotbepalingen

- a. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.
- b. De regeling treedt in werking op 1 juli 2018.

