

## ***Klachtenreglement***



### **Inhoudsopgave**

<b>Begripsomschrijving .....</b>	<b>2</b>
<b>Artikel 1. Begripsbepalingen .....</b>	<b>2</b>
<b>Algemene bepalingen .....</b>	<b>3</b>
<b>Artikel 2. Indiening van de klacht .....</b>	<b>3</b>
<b>Artikel 3. Uitsluitingen .....</b>	<b>3</b>
<b>Artikel 4. Het verstrekken van inlichtingen .....</b>	<b>3</b>
<b>Artikel 5. Geheimhouding .....</b>	<b>3</b>
<b>Artikel 6. Inzagerecht .....</b>	<b>3</b>
<b>Artikel 7. Hoor en wederhoor .....</b>	<b>4</b>
<b>Artikel 8. Beëindiging van de procedure .....</b>	<b>4</b>
<b>Klachtenbehandeling door de instelling .....</b>	<b>4</b>
<b>Huishoudelijk reglement bij het klachtenreglement van de stichting Miks welzijn .....</b>	<b>5</b>
<b>Vergoeding van de kosten.....</b>	<b>5</b>
<b>Artikel 1.....</b>	<b>5</b>
<b>Artikel 2.....</b>	<b>5</b>
<b>Artikel 3.....</b>	<b>5</b>
<b>Registratie.....</b>	<b>5</b>
<b>Artikel 4.....</b>	<b>5</b>
<b>Artikel 5.....</b>	<b>5</b>
<b>Overig.....</b>	<b>5</b>
<b>Artikel 6.....</b>	<b>5</b>

## **Begripsomschrijving**

### **Artikel 1. Begripsbepalingen**

#### 1.1 De instelling

Miks welzijn

#### 1.2 Bestuur

De directeur van Miks welzijn.

#### 1.3 Klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van degene die gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de diensten van Miks welzijn, dan wel te kennen heeft gegeven van die diensten gebruik te willen maken, over de wijze waarop hij <sup>1</sup> is behandeld door de instelling of door een medewerker in dienst van of werkzaam binnen Miks welzijn. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of het nalaten daarvan ten aanzien van degene die gebruik maakt of gebruik wenst te maken van de diensten van Miks welzijn met uitzondering van schadeclaims.

#### 1.4 Klacht inzake ongewenste omgangsvormen

Binnen de instelling bestaat een specifiek beleid over ongewenste omgangsvormen. Indien een klacht inzake agressie, racisme, seksuele intimidatie of seksueel misbruik, leeftijdsdiscriminatie en het respecteren van levensbeschouwelijke opvattingen mondeling of schriftelijk wordt ingediend, treedt het beleid ongewenste omgangsvormen / agressiebeleid (zie kwaliteitsboek) in werking.

#### 1.5 Gebruiker

Een persoon die op vrijwillige basis gebruik maakt van de dienstverlening van Miks welzijn.

#### 1.6 Klager

Een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot Miks welzijn, die een klacht indient (zie artikel 1.3 onder 'klacht')

#### 1.7 Klachtencommissie

Een commissie die door het bestuur van Miks welzijn is ingesteld om klachten van gebruikers te onderzoeken en daarover te adviseren aan het bestuur. De klachtencommissie wordt benaderd wanneer er geen passende oplossing door de medewerker, diens leidinggevende of de directie is gevonden.

In geval een klachtencommissie wordt opgericht zal de Klantenraad een uitnodiging ontvangen om met 1 lid zitting te nemen.

#### 1.8 Medewerker

Een persoon werkzaam binnen Miks welzijn, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die binnen Miks welzijn (een deel van ) hun opleiding volgen, en onder verantwoordelijkheid van de instelling diensten verlenen, alsmede vrijwillige medewerkers die werken onder verantwoordelijkheid van bovengenoemde en medewerkers die werken in het kader van I/D banen of vergelijkbare regelingen.

#### 1.9 Dienstverlening

Alle activiteiten die uitgevoerd worden door medewerkers van Miks welzijn of worden uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van Miks welzijn om te beantwoorden aan de hulpverlening van de gebruikers.

<sup>1</sup> Daar waar de mannelijke persoonsvorm wordt gebruikt, is ook de vrouwelijke persoonsvorm van toepassing.

## **Algemene bepalingen**

### **Artikel 2. Indiening van de klacht**

2.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:

- a) de gebruiker;
- b) zijn wettelijke vertegenwoordiger;
- c) personen die door de gebruiker zijn gemachtigd.

2.2 Elke klager kan zich doen bijstaan door een deskundige of vertrouwenspersoon.

2.3 Het recht tot het indienen van een klacht, anders dan een klacht genoemd in artikel 1.4, vervalt zes maanden nadat de klager kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van de gebeurtenis of de omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.

2.4 Een klacht wordt door de commissie in behandeling genomen als de klager aannemelijk gemaakt heeft dat zijn klacht niet naar zijn tevredenheid is afgehandeld door medewerkers van Miks welzijn, diens leidinggevende of de directie.

### **Artikel 3. Uitsluitingen**

Klachten welke worden uitgesloten zijn:

3.1 Klachten welke een strafrechtelijke vervolging beogen;

3.2. Klachten welke schadevergoeding door de instelling beogen;

3.3 Klachten welke gebaseerd zijn op basis van een niet-gevraagde vorm van dienstverlening.

### **Artikel 4. Het verstrekken van inlichtingen**

4.1. De klachtencommissie is bevoegd tot het opvragen van relevante documenten bij de instelling en bij de klager van een adequate behandeling van de klacht.

4.2 Documenten met betrekking tot de dienstverlening kunnen alleen na schriftelijke toestemming van de klager door de instelling worden versterkt aan de klachtencommissie.

4.3 De instelling is verplicht de overige documenten die betrekking hebben op de klacht ter inzage aan te bieden aan de klachtencommissie.

### **Artikel 5. Geheimhouding**

5.1 Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de klacht wordt getrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

5.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkene, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in lid 1 omschreven plicht mee.

### **Artikel 6. Inzagerecht**

Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als de instelling worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende documenten in te zien. 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.

### **Artikel 7. Hoor en wederhoor**

7.1 Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als de instelling waarover geklaagd wordt, worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij de klachtencommissie het nodig oordeelt dat partijen afzonderlijk worden gehoord of indien een van de partijen hierom verzoekt.

7.2 Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

### **Artikel 8. Beëindiging van de procedure**

8.1 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

8.2 De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen aan de klachtencommissie.

8.3 De klachtencommissie wikkelt de procedure zorgvuldig af ten opzichte van de instelling waarover geklaagd wordt.

8.4 Met de uitspraak van de klachtencommissie wordt de procedure beëindigd. Een uitspraak kan zijn:

- a) niet ontvankelijk;
- b) ontvankelijk, maar ongegrond;
- c) ontvankelijk en geheel of gedeeltelijk gegrond.

Ad c. Een uitspraak geheel of gedeeltelijk gegrond wordt steeds gevolgd door aanbeveling van de commissie aan het bestuur van Miks welzijn.

### **Klachtenbehandeling door de instelling**

Voor het processchema Klachtenbehandeling zie kwaliteitsboek.

## **Huishoudelijk reglement bij het klachtenreglement van de stichting Miks welzijn**

### **Vergoeding van de kosten.**

#### ***Artikel 1.***

De kosten van de klachtencommissie komen ten laste van de instelling. Van de klager wordt geen bijdrage gevraagd.

#### ***Artikel 2.***

De vervoerskosten van de klager komen ten laste van de instelling. Overige kosten van de klager, bij voorbeeld de inschakeling van een deskundige worden niet vergoed.

#### ***Artikel 3.***

Alle vervoerskosten worden vergoed op basis van de CAO-Welzijn.

### **Registratie**

#### ***Artikel 4.***

4.1. De instelling houdt een registratie bij van allee informele klachtenbemiddelingspogingen.

De registratie wordt jaarlijks geëvalueerd en zonodig worden aanbevelingen voor het bestuur geformuleerd.

4.2. De registratie van de informele klachtenbemiddelingspogingen geldt vanaf het moment dat de directie betrokken wordt bij de bemiddelingspoging.

#### ***Artikel 5.***

De klachtencommissie zorgt voor registratie van de ontvangen klachten en van de gedane uitspraken. Zonder vermelding van persoonsnamen wordt in ieder geval vastgelegd de aard van de klacht en de door de klachtenbehandelaar genomen beslissingen en motivering daarvan.

De klachtencommissie levert ieder jaar een verslag van haar activiteiten, zonodig aangevuld met beleidsaanbevelingen, aan het bestuur.

### **Overig**

#### ***Artikel 6.***

De instelling brengt nieuwe deelnemers/gebruikers (schriftelijk) op de hoogte van de mogelijkheid tot het indienen van een klacht en de beroepsmogelijkheid.