

# Klachtenreglement

Vastgesteld door het bestuur d.d. 21 januari 2023

## 1. Inleiding

Iedereen die functioneel betrokken is bij WelZijn Krimpenerwaard zet zich in om een waardevolle bijdrage te leveren aan het welzijn van de inwoners van de gemeente Krimpenerwaard. Toch kan het voorkomen dat er een aanleiding is voor een klacht. Met een klacht gaat WelZijn Krimpenerwaard zorgvuldig om. In dit reglement wordt onze werkwijze beschreven.

## 2. Uitgangspunt

Voor de afhandeling van een klacht is relevant waartegen deze zich richt, niet van wie deze afkomstig is. Het onderwerp van een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op:

- De inhoud van de dienstverlening.
- De uitvoering van een activiteit.
- De wijze waarop of de voorwaarden waaronder de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd.
- Het persoonlijk functioneren van een personeelslid, bestuurslid, vrijwilliger, stagiair of iemand anders die namens WelZijn Krimpenerwaard gemachtigd is werkzaamheden of activiteiten uit te voeren.
- Het gedrag van een personeelslid, bestuurslid, vrijwilliger, stagiair of iemand anders die namens WelZijn Krimpenerwaard gemachtigd is werkzaamheden of activiteiten uit te voeren dat door de klager als grensoverschrijdend wordt ervaren.

Het door het bestuur vastgestelde beleid of andere genomen besluiten kunnen geen onderwerp zijn van een klachtenprocedure.

## 3. Indiening van de klacht

Een klacht kan op de volgende wijzen worden ingediend:

- Schriftelijk, hierbij kan gebruik worden gemaakt van het [klachtenformulier](#).
- Mondeling, indien schriftelijke indiening voor de klager bezwaarlijk is.

De klacht wordt ingediend bij de directeur. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur, dan wordt de klacht ingediend bij de voorzitter van het bestuur van WelZijn Krimpenerwaard. Een anoniem ingediende klacht wordt alleen in behandeling genomen indien deze voldoende is onderbouwd en dermate ernstig is dat onderzoek wenselijk is. Hierover beslist het bestuur van WelZijn Krimpenerwaard.

Personeelsleden kunnen desgewenst zich laten ondersteunen door de vertrouwenspersoon van de GIMD.

## 4. Behandeling van de klacht

Bij de behandeling van een klacht onderscheiden we drie fasen:

- Minnelijk traject.  
Het streven is erop gericht om in een gesprek zo snel mogelijk de klacht op te lossen. Dit gesprek wordt binnen twee weken na ontvangst van de klacht gevoerd door de directeur. De directeur heeft de bevoegdheid het gesprek te delegeren aan het personeelslid dat inhoudelijk verantwoordelijk is voor het onderwerp van de klacht.
- Formele klachtbehandeling  
Indien het minnelijk traject naar het oordeel van de klager niet heeft geleid tot een



oplossing of afronding waarmee hij/zij kan instemmen dan wordt onderstaande procedure gevolgd.

- De klacht wordt behandeld door de daartoe aangewezen bestuurder van WelZijn Krimpenerwaard en de directeur. Deze vormen de klachtencommissie.
- De klachtencommissie regelt haar werkzaamheden zodanig dat dit zowel voor de klager als voor degene die onderwerp is van de klacht inzichtelijk is.
- De klachtencommissie kan een klacht niet ontvankelijk verklaren indien:
  - Het feit waarover geklaagd wordt langer dan drie jaar geleden heeft plaatsgevonden.
  - De klacht reeds eerder door WelZijn Krimpenerwaard is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
  - Over het onderwerp van de klacht een gerechtelijke procedure of een anderszins externe procedure loopt of is afgesloten.
- De klachtencommissie hoort, indien de klacht ontvankelijk is, de klager tenzij deze wenst te volstaan met een schriftelijke onderbouwing van de klacht.
- De klachtencommissie stelt de klager binnen 8 weken na de indiening van de klacht schriftelijk op de hoogte van haar bevindingen. Indien de klager geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, geeft de commissie daarbij aan welke maatregelen zijn of worden getroffen om de klacht inhoudelijk op te lossen en/of herhaling te voorkomen.
- Indien de klacht gegrond wordt verklaard en er aantoonbaar sprake is van materiële of immateriële schade, kan de klachtencommissie aan het bestuur van WelZijn Krimpenerwaard een voorstel doen om de klager op enige wijze genoegdoening te verschaffen.
- Indien de klager zich niet kan vinden in de conclusie(s) van de klachtencommissie kan hij/zij dit schriftelijk en gemotiveerd kenbaar maken bij het bestuur. Het bestuur beoordeelt of er redenen zijn om het besluit van de klachtencommissie te herzien of aan te passen. De klager ontvangt het definitieve, gemotiveerde besluit van het bestuur uiterlijk 6 weken na ontvangst van het schrijven van de klager.
- Mediation  
Indien de klager zich niet kan vinden in het definitieve besluit van het bestuur van WelZijn Krimpenerwaard, dan kan hij/zij een mediator inschakelen. Het bestuur is bereid mee te werken aan een mediatontraject, rekening houdend met het volgende:
  - De mediator dient te zijn geregistreerd in het MfN-register (het Nederlandse kwaliteitsregister van mediators).
  - WelZijn Krimpenerwaard is bereid de kosten van de mediaton te betalen, rekening houdend met een eigen bijdrage zoals geldt bij een toevoeging door de Raad voor Rechtsbijstand.

## 5. Uitzonderingsbepalingen

- Indien de ingediende klacht gericht is tegen de directeur, dan treedt het bestuur in de hiervoor beschreven bevoegdheden van de directeur. Het bestuur wijst dan minimaal twee bestuursleden aan die verantwoordelijk zijn voor het minnelijk traject en die de klachtencommissie gaan vormen.
- Indien de ingediende klacht gericht is tegen een bestuurslid, dan wijzen de overige bestuursleden minimaal twee bestuursleden aan die in het kader van het minnelijk traject het gesprek aangaan met de klager. Lijdt het gesprek niet tot een oplossing of afronding van de klacht waarmee hij/zij kan instemmen dan besluit het bestuur tot mediation als hiervoor beschreven.