



## Inhoud klachtenreglement WIJ

|  |                |
|--|----------------|
| <b>Artikel 1</b><br>Begripsomschrijvingen            | pagina 2       |
| <b>Artikel 2 - 8</b><br>Algemene bepalingen          | pagina 3 - 5   |
| <b>Artikel 9 - 11</b><br>Klachtenbehandeling         | pagina 6 - 7   |
| <b>Artikel 12 - 14</b><br>Slotbepalingen             | pagina 8       |
| <b>Bijlage 1</b><br>Huishoudelijke zaken             | pagina 9       |
| <b>Bijlage 2</b><br>Toelichting op klachtenreglement | pagina 10 - 11 |



## **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

### **1.1 WIJ**

Stichting WIJ gevestigd in Breda.

### **1.2 Directeur**

De directeur van WIJ welke als bestuurder eindverantwoordelijkheid is voor de werkzaamheden van WIJ.

### **1.3 Medewerker**

Iedereen die werkzaam is bij WIJ. Daarbij maakt de aard van de relatie van hem \* met WIJ niet uit. Dat kan in loondienst of freelance zijn en als vrijwilliger of stagiaire. Dit alles onder de verantwoordelijkheid van WIJ.

### **1.4 Klacht**

Een mondelinge of schriftelijke melding van ongenoegen over WIJ. Klachten kunnen gaan over al geleverde, nog bestaande en of toekomstige diensten. Daarnaast kunnen klachten gaan over hoe de klant is behandeld door een medewerker van WIJ.

Een klacht kan gaan over handelingen en beslissingen of het nalaten daarvan. Dit altijd in relatie tot de klant die gebruik heeft gemaakt of maakt van de diensten van WIJ. Of daar gebruik van wil gaan maken. Dit met uitzondering van schadeclaims.

### **1.5 Klant**

Een natuurlijk persoon die gebruik maakt van de dienstverlening van WIJ. Of dit gedaan heeft of wil gaan doen.

### **1.6 Klager**

Een persoon of een groep van personen die een klacht indient bij WIJ.

### **1.7 Klachtencommissie**

Een commissie die klachten van een klant onderzoekt. Deze commissie is (al dan niet ad hoc) ingesteld door de directeur van WIJ. De Klachtencommissie adviseert aan de directeur.

### **1.8 Ambtelijk secretaris**

Een persoon die verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht zoals voorgelegd aan de directie en tevens de Klachtencommissie ondersteund bij de behandeling van klachten.



## Algemene bepalingen

### Artikel 2 Indiening van de klacht

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

- de klant;
- zijn wettelijke vertegenwoordiger;
- zijn nabestaanden;
- personen die door de klant zijn gemachtigd \*\*

**2.2** De klager en degene waarover wordt geklaagd kan zich doen bijstaan en of vertegenwoordigen door een door hen aan te wijzen persoon.

**2.3** Het recht tot het indienen van een klacht 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** Alvorens de klacht formeel in te dienen bij in eerste instantie de directie en in tweede instantie de Klachtencommissie wordt deze door de klager besproken met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. Indien dit gesprek met de medewerker niet leidt tot een voor de klant bevredigende oplossing en hij daarin wil volharden, dient de klager de klacht in formele zin via de ambtelijk secretaris in bij de directie. Als dit ook niet leidt tot een voor de klant bevredigende oplossing en hij daarin wil volharden, dient de klager de klacht via de ambtelijk secretaris in bij de Klachtencommissie.

Als de klager een mondelinge klacht wil indienen, kan dat worden gedaan bij de ambtelijk secretaris. Van de mondeling ingediende klacht wordt dan een verslag door de ambtelijk secretaris gemaakt dat ter ondertekening aan de klager wordt aangeboden. Een klacht bevat tenminste de persoonsgegevens van de klager, de reden van de klacht en de datum waarop de klacht is ingediend.

### Artikel 3 Niet in behandeling nemen van de klacht

Klachten welke worden uitgesloten van behandeling zijn:

- Klachten die niet eerst zijn besproken met de desbetreffende medewerker respectievelijk de verantwoordelijke leidinggevende;
- Klachten welke een strafrechtelijke vervolging beogen;
- Klachten welke schadevergoeding door WIJ beogen \*\*\*



- 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 WIJ en bij de klager voor een adequate behandeling van de klacht.

**4.2** Documenten met betrekking tot de hulpverlening kunnen alleen na schriftelijke toestemming van de klager door WIJ worden verstrekt aan de Klachtencommissie.

**4.3** WIJ 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 gegevens en informatie van partijen die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen. Ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken is eveneens tot geheimhouding verplicht.

**5.2** De Klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van de klacht de in lid 1 omschreven plicht mee.

**5.3** De bijeenkomsten van de Klachtencommissie zijn niet openbaar.

#### **Artikel 6 Inzagerecht**

Zowel de klager als de betrokken medewerker als WIJ 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 WIJ 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 als nodig oordeelt dat partijen afzonderlijk worden gehoord en/ 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 of te laten doen aan de Klachtencommissie.

**8.3** De Klachtencommissie wikkelt bij beëindiging van de klachtenprocedure de procedure zorgvuldig af..

**8.4** Met de uitspraak van de Klachtencommissie wordt de procedure beëindigd. Een uitspraak kan bestaan uit:

- niet ontvankelijk;
- ontvankelijk, maar ongegrond;
- ontvankelijk en geheel of gedeeltelijk gegrond.

Een uitspraak geheel of gedeeltelijk gegrond kan worden gevolgd door een aanbeveling en/ of advies van de Klachtencommissie aan de directeur van WIJ.



## Klachtenbehandeling

### Artikel 9 Instelling van de Klachtencommissie

**9.1** De directeur van WIJ is verplicht zorg te dragen voor een zorgvuldige interne klachtenregeling.

**9.2** De directeur van WIJ stelt een (al dan niet ad hoc) Klachtencommissie in, die zowel in haar oordeelsvorming als naar positie onafhankelijk is van WIJ en die wordt bijgestaan door een door WIJ aangewezen ambtelijk secretaris.

De Klachtencommissie is samengesteld uit 3 leden:

- een onafhankelijk voorzitter;
- een deskundige op het gebied van klantenbelangen;
- een deskundige op het gebied van het werkkterrein van WIJ.

Voor de leden worden zo mogelijk plaatsvervangers aangesteld.

**9.3** De zittingstermijn van de leden van de commissie bedraagt 3 jaar. De leden zijn eenmaal voor een gelijke periode herbenoembaar.

**9.4** De Klachtencommissie kan gebruik maken van de diensten van deskundigen alvorens een uitspraak te doen.

**9.5** De Klachtencommissie beslist binnen redelijke termijn met meerderheid van stemmen. Staken de stemmen, dan is de stem van de voorzitter doorslaggevend.

### **9.6** Taken van de Klachtencommissie

- te beslissen over de ontvankelijkheid van de klacht;
- te beslissen of een klacht al dan niet geheel of gedeeltelijk gegrond is;
- de beslissing van de commissie gemotiveerd en schriftelijk vast te leggen en mede te delen aan de directeur van WIJ. Het doen van aanbevelingen aan de directeur van WIJ en indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is, een advies geven over de te nemen maatregelen ter oplossing van de klacht en/of genoegdoening van de klager



### **9.7** Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt:

- doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
- door het overlijden van een commissielid;
- door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
- doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het dagelijks bestuur/directie uit zijn functie wordt ontheven wegens verwaarlozing van zijn taak of andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden geveerd;
- door royement van een commissielid op grond van niet-naleving van artikel 5 van dit reglement.

### **Artikel 10** Termijn instellingsbesluit

De directeur van WIJ deelt de klager, de persoon die de klacht betreft en de Klachtencommissie binnen 1 maand na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie schriftelijk mede wat zijn besluit zal zijn. De directeur dient zijn beslissing schriftelijk te motiveren.

### **Artikel 11** Afwijking van termijnen

De in het reglement genoemde termijnen kunnen slechts worden overschreden indien dit geschiedt in overleg met toestemming van de betrokken partijen. De nieuw overeengekomen termijnen en de toestemming dienen schriftelijk te worden vastgelegd.



## Slotbepalingen

### **Artikel 12 Verslag**

De directeur van WIJ doet ieder kalenderjaar verslag van het aantal en de aard van de door de Klachtencommissie behandelde klachten, mits dit geanonimiseerd mogelijk is.

### **Artikel 13 Vaststelling en wijziging reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directeur van WIJ.

### **Artikel 14 Niet voorzien**

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.

*Dit reglement treedt in werking in september 2024.*





## **Bijlage 1 – Huishoudelijke zaken**

### **Vergoeding van de kosten**

#### **Art. 1**

De kosten van de Klachtencommissie komen ten laste van WIJ. Van de klager wordt geen bijdrage gevraagd.

#### **Art. 2**

De vervoerskosten van de klager komen ten laste van WIJ. Overige kosten van de klager, bijvoorbeeld de inschakeling van een deskundige, worden niet vergoed.

#### **Art. 3**

Alle vervoerskosten worden vergoed op basis van de CAO-Sociaal Werk.

### **Registratie**

#### **Art. 4**

WIJ 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 Klachtencommissie genomen beslissingen en motivering daarvan.

### **Overig**

#### **Art. 5**

WIJ brengt klanten op de hoogte van de mogelijkheid tot het indienen van een klacht.



## Bijlage 2 – Toelichting op klachtenreglement

### Art. 3 Klachten

In dit artikel worden de terreinen aangegeven die onderwerp kunnen zijn van een klacht. Het zo concreet mogelijk benoemen van deze terreinen is verkieslijker dan het hanteren van vage formuleringen. De opsomming van de klachtgronden is niet limitatief.

Klachten kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op:

- de bejegening door een medewerker van WIJ ten opzichte van een klant;
- de organisatie van de dienstverlening in haar consequenties voor de klant (bijvoorbeeld: bereikbaarheid, beschikbaarheid, wachttijden, enz.);
- het dienstverleningsproces en de behandeling van de klant tijdens de dienstverlening;
- het omgaan met de privacy van klanten;
- discriminatie van de klant op grond van religie, levensovertuiging, afkomst, seksuele geaardheid, sekse, leeftijd, ras of inkomen.

Uitgangspunt bij de dienstverlening door de medewerker is dat dit gebaseerd is op respect voor de klant en de erkenning van zijn verantwoordelijkheid voor eigen keuze en handelen.

De Klachtencommissie zal de klacht van de klant onder meer toetsen aan bestaande instellings- of landelijke reglementen (bijvoorbeeld ten aanzien van privacy) en aan wettelijke regels. In het algemeen moet de Klachtencommissie, gelet op haar samenstelling, daartoe deskundig worden geacht. In twijfelgevallen, daar waar het gaat om bijvoorbeeld de interpretatie van deze regels wanneer een van de betrokkenen of leden van de commissie daarom vraagt, kan de Klachtencommissie gebruik maken van externe deskundigen.

### Art. 4 t/m 7

In de artikelen 4 t/m 7 wordt een aantal basiselementen geregeld die noodzakelijk zijn voor een goede klachtenbehandeling. Klachtenbehandeling kan alleen goed functioneren indien van tevoren vaststaat dat persoonlijke gegevens vertrouwelijk zullen worden behandeld en de persoonlijke levenssfeer wordt beschermd. De klant zal inzage moeten hebben in alle documenten die op hem betrekking hebben en verband houden met zijn klacht.



Uitgangspunt bij de dienstverlening is dat zij gebaseerd is op eerbied voor de klant en de erkenning van zijn verantwoordelijkheid voor eigen keuze en handelen. De Klachtencommissie zal de klachten van de klant onder meer toetsen aan bestaande instellings- of landelijke reglementen (bijvoorbeeld Privacy Reglement) en aan wettelijke regels. In het algemeen moet de Klachtencommissie, gelet op haar samenstelling, daartoe deskundig worden geacht. In twijfelgevallen, daar waar het gaat om bijvoorbeeld de interpretatie van deze regelingen of wanneer een van de betrokkenen of leden van de commissie daarom vraagt, kan de commissie gebruik maken van externe deskundigen.

#### **Art. 4.2**

Dit artikel lijkt geen bescherming te bieden aan de medewerker. De klager kan immers weigeren toestemming te geven tot inzage in de voor de medewerker relevante documenten. Indien echter de klacht de behandeling van de medewerker betreft en de klager geeft geen toestemming tot inzage in de documenten over de dienstverlening, dan kan de Klachtencommissie niet beschikken over de voor de beoordeling van de klacht noodzakelijke documenten.

#### **Art. 9.2**

De leden en hun eventuele plaatsvervangers van de Klachtencommissie vervullen geen betaalde of onbetaalde functie binnen WIJ.

#### **NOTEN**

\* Omwille van de leesbaarheid van het reglement is overal de mannelijke vorm gebruikt. Steeds worden echter zowel mannen als vrouwen of anderszins individuen bedoeld.

\*\* Het is reëel de mogelijkheden tot het indienen van een klacht ook uit te strekken tot wettelijke vertegenwoordigers en naar personen die door de klant gemachtigd zijn. Klachten van andere personen die niet zijn gemachtigd door de klant worden niet in behandeling genomen.

\*\*\* Klachten kunnen vergezeld doen gaan van een eis tot financiële schadeloosstelling. De Klachtencommissie neemt geen eis tot financiële schadeloosstelling in behandeling. De Klachtencommissie is daartoe niet bevoegd. De klant kan deze eis in een civiele procedure tegen WIJ bij de rechter aanhangig maken.