



**Klachtenreglement Stichting Welzijnsondersteuning Montfoort-Linschoten
(SWOM)**

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1. Definities

Artikel 2. Klachtrecht

Artikel 3. Zorgplicht behoorlijke klachtbehandeling

Artikel 4. Toepassingsbereik

Hoofdstuk 2 De behandeling van schriftelijke klachten

Artikel 5. Ontvankelijkheidsvereisten

Artikel 6. Tegemoetkoming

Artikel 7. Ontvangstbevestiging

Artikel 8. Klachtbehandelaar

Artikel 9. Niet verplicht in behandeling nemen

Artikel 10. Toezendplicht beklaagde

Artikel 11. Hoorplicht

Artikel 12. Antwoordtermijn

Artikel 13. Procedure afhandeling

Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

Artikel 14. Registratie en publicatie

Artikel 15. Citeertitel en bekendmaking

Artikel 16. Evaluatie

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Inleiding

Deze regeling beperkt zich strikt tot schriftelijk ingediende klachten.

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Indien het schriftelijk kenbaar gemaakte ongenoegen zich richt op een besluit dat in het kader van de Wmo werd genomen dient de indiener allereerst schriftelijk de vraag te beantwoorden of zij een klacht of een bezwaar willen indienen.

Een bij de SWOM ingekomen bezwaar tegen een besluit in het kader van de Wmo wordt terstond doorgestuurd naar het secretariaat van de bezwaarschriftencommissie van de gemeente Montfoort. De indiener wordt hierover schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 1. Definities

In het onderhavig reglement wordt verstaan onder:

1. SWOM : Stichting Welzijnsondersteuning Montfoort-Linschoten;
2. Medewerker : een ieder die in dienst van SWOM werkzaamheden verricht;
3. Klager : degene die gebruik heeft gemaakt van diensten van SWOM of deelgenomen heeft aan activiteiten van SWOM en daar ontevreden over is;
4. Klacht : iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging door een medewerker van SWOM;
5. Wmo : Wet maatschappelijke ondersteuning.

Artikel 2. Klachtrecht

Lid 1.

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een medewerker van SWOM zich tijdens een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij SWOM.

Lid 2.

Een gedraging van een medewerker van SWOM, wordt aangemerkt als een gedraging van SWOM.

Lid 3.

Een klager ondervindt geen nadelige hinder bij het indienen van een klacht.

Artikel 3. Zorgplicht behoorlijke klachtbehandeling

Lid 1.

Een klacht zal zorgvuldig en vertrouwelijk in behandeling worden genomen.

Lid 2.

Aan de beantwoording van een klacht ligt een onderzoek ten grondslag van de relevante feiten en omstandigheden. Bij de beantwoording van een klacht wordt rekening gehouden met de belangen van de klager.

Artikel 4. Toepassingsbereik

Lid 1.

Dit klachtenreglement is van toepassing op alle activiteiten en diensten van SWOM.

Lid 2.

Dit klachtenreglement richt zich uitsluitend op een natuurlijk persoon die een activiteit of dienst van SWOM af neemt.

Lid 3 .

Dit klachtenreglement is nadrukkelijk niet bedoeld als bezwaarprocedure.

Hoofdstuk 2 De behandeling van schriftelijke klachten

Artikel 5. Ontvankelijkheidsvereisten

Lid 1.

Indien een klacht betrekking heeft op een gedraging jegens klager en voldoet aan de vereisten van het derde lid, zijn de artikelen 5 tot en met 13 van toepassing.

Lid 2.

Een klacht kan via de post of via elektronisch postverkeer (e-mail) worden ingediend en bevat ten minste:

- a. de volledige naam, het adres en het burgerservicenummer van de klager;
- b. de dagtekening;
- c. een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
- d. een duidelijke omschrijving van feiten en omstandigheden gekoppeld aan tijdsverloop.

Lid 3.

Als een klacht namens een persoon zoals bedoeld in artikel 4 lid 2 wordt ingediend, is een ondertekende machtiging vereist. Zonder machtiging kan de klacht niet in behandeling worden genomen.

Lid 4.

De klacht dient te worden ingediend in de Nederlandse taal.

Lid 5.

Mondelinge klachten worden niet door SWOM in behandeling genomen.

Artikel 6. Tegemoetkoming

Lid 1.

Zodra SWOM aan de inhoudelijke klacht van de klager tegemoet is gekomen vervalt de verplichting tot het toepassen van dit reglement. De klager ontvangt hierover een schriftelijke bevestiging.

Artikel 7. Ontvangstbevestiging

Lid 1.

SWOM bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen na ontvangst. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:

- a. de datum waarop de klacht is ontvangen;
- b. de na te streven afhandelingstermijn;
- c. de verdere procedure;
- d. naam en telefoonnummer van de klachtbehandelaar;
- e. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.

Lid 2.

SWOM zendt een klacht, die niet voor haar bestemd is, zo spoedig mogelijk terug aan de klager.

Artikel 8. Klachtbehandelaar

Lid 1.

De directeur-bestuurder wijst een klachtbehandelaar aan welke de taak heeft klachten, als bedoeld in dit reglement, op hun ontvankelijkheid te beoordelen en voor de behandeling ervan zorg te dragen.

Lid 2.

Indien het een klacht over de directeur-bestuurder betreft dan wijst het bestuur van de SWOM een onpartijdige klachtbehandelaar aan.

Lid 3.

De klachtbehandelaar mag niet betrokken zijn geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. In dat geval dient de directeur-bestuurder zo spoedig mogelijk op de hoogte te worden gesteld en een plaatsvervanger aan te stellen.

Artikel 9. Niet verplicht in behandeling nemen

Lid 1.

SWOM is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, tenzij er sprake is van recidive die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- b. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een Bezwaarschriftencommissie of een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
- c. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Lid 2.

SWOM is niet verplicht om iedere klacht binnen deze procedure te behandelen.

Lid 3.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht met reden(en) omkleed, schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 10. Toezendplicht beklagde

Lid 1.

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 11. Hoorplicht

Lid 1.

SWOM stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

Lid 2.

Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Lid 3.

Van het horen van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kan worden afgezien indien degene weigert een toelichting te geven. Daarmee accepteert degene ook de mogelijke consequenties, inclusief eventuele consequenties voor het dienstverband dan wel vrijwilligersverband met SWOM.

Lid 4.

Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Lid 5.

Aan de klager wordt een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 12. Antwoordtermijn

Lid 1.

SWOM streeft er naar de klacht af te handelen binnen drie maanden na ontvangst.

Lid 2.

Indien de klacht niet binnen drie maanden na ontvangst kan worden afgehandeld, wordt hiervan schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 13. Procedure afhandeling

Lid 1.

Aan de beantwoording van een klacht ligt een onderzoek ten grondslag van de relevante feiten en omstandigheden.

Lid 2.

SWOM stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

Artikel 14. Registratie en publicatie

Lid 1.

SWOM draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten.

Lid 2.

De geregistreerde klachten worden jaarlijks in het jaarverslag SWOM gepubliceerd.

Artikel 15. Citeertitel en bekendmaking

Lid 1.

Dit besluit wordt aangehaald als: Klachtenreglement SWOM 2015.

Lid 2.

Dit besluit wordt op de website geplaatst.

Artikel 16. Evaluatie

Dit klachtenreglement wordt jaarlijks geëvalueerd.

Montfoort, 2015

Directeur Stichting Welzijnsondersteuning Montfoort - Linschoten (SWOM)

TOELICHTING Algemeen

Inleiding

De medewerkers van de SWOM verlenen voor veel mensen diverse soorten ondersteuning. Daarnaast voeren zij namens de gemeente Montfoort de Wmo taken uit. In veruit de meeste gevallen verloopt dit tot tevredenheid van betrokkenen, maar soms gaat er iets mis. Deze klachtenprocedure bepaalt wat u in zo'n geval kunt doen.

U hoeft overigens niet bang te zijn dat u de noodzakelijke ondersteuning niet meer krijgt als u klaagt. Wij nemen uw op- en aanmerkingen serieus en stellen het op prijs als u uw mening durft te uiten. Uw opmerkingen en klachten zijn voor ons een belangrijke graadmeter. Als wij niets horen kunnen wij immers niets aanpassen?

Hoe werkt het?

Advies om eerst te praten

Wij adviseren om eerst te praten met de medewerker over wie u een klacht heeft. Een rustig gesprek lost vaak al veel op, is onze ervaring.

Artikelsgewijze toelichting

- In artikel 1 stelt men de definities vast.
- In artikel 2 wordt het recht en de reden van klagen vastgelegd. Verder wordt vastgelegd dat de klager geen nadelige hinder van de klacht mag ondervinden.
- In artikel 3 wordt de zorgvuldigheid van de klachtafhandeling beschreven.
- In artikel 4 wordt het toepassingsbereik van klachten vastgesteld. Hiermee wordt voorkomen dat klachten op verkeerde gronden worden ingediend. De klachtenprocedure is bijvoorbeeld niet bedoeld om bezwaar in te dienen tegen een Wmo- besluit.
- In artikel 5 worden de eisen van ontvankelijkheid van de klacht vastgesteld. Daarmee wordt bepaald dat een klacht aan een aantal voorwaarden moet voldoen, alvorens deze in behandeling kan worden genomen.
- In artikel 6 wordt vastgesteld dat het belang van klagen vervalft als op de klacht is tegemoet gekomen. De klacht verliest dan zijn status.
- In artikel 7 wordt de rechtszekerheid van de klager verzekerd door in de procedure een schriftelijke bevestiging van de klacht dwingend voor te schrijven.
- In artikel 8 wordt vastgesteld dat de directeur-bestuurder iemand verantwoordelijk maakt (aanwijst) als onafhankelijk klachtbehandelaar.

- Artikel 9 regelt de voorwaarden waardoor het in behandeling nemen van een klacht kan worden geweigerd. Dit betreft een artikel waar uiterst terughoudend mee omgesprongen dient te worden. Het blijft echter een feit dat sommige beklagingen nu eenmaal niet als klacht kunnen worden behandeld. Het betreft bijvoorbeeld:
 - klachten tegen vastgesteld beleid (tegen beleid is een klacht of bezwaar in principe niet mogelijk);
 - bezwaren of klachten i.v.m. bezwaren (eventuele klachten horen tijdens het bezwaar te worden benoemd);
 - als de zaak bij een rechterlijke instantie ligt;
 - Als er een justitieel onderzoek naar de zaak loopt of heeft gelopen;
 - Als er aan de klachten volledig is tegemoet gekomen (er is dan geen grond meer om te klagen);
 - Als het een herhaalde klacht betreft die al eerder werd behandeld;
 - Als het gewicht van de klacht kennelijk onvoldoende is;
 - Als de klacht niet in behandeling wordt genomen wordt de klager hierover schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd;
 - Et cetera.

- In artikel 10 is geregeld dat degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk wordt geïnformeerd.

- In artikel 11 is de plicht tot horen van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft geregeld.

- Artikel 12 regelt de streeftermijn van afhandeling. Doorgaans zal het termijn ruimschoots behaald worden. Het lijkt ons echter goed een ruimere termijn in te richten. Dit om zorgvuldig onderzoek in te kunnen stellen maar ook om betrokkenen desgewenst een periode van overdenking te bieden als emoties hoog opgelopen lijken.

- Artikel 13 stelt regels aan de klachtafhandeling

- In artikel 14, 15 en 16 worden de slotbepalingen benoemd.