



KLACHTENREGLEMENT

Inhoudsopgave

| | |
|--|---|
| Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen..... | 2 |
| Inleiding Deze regeling betreft uitsluitend schriftelijk ingediende klachten. | 2 |
| Artikel 1. Definities In dit reglement wordt verstaan onder:..... | 2 |
| Artikel 2. Klachtrecht | 2 |
| Artikel 3. Zorgplicht behoorlijke klachtbehandeling | 2 |
| Artikel 4. Toepassingsbereik..... | 2 |
| Hoofdstuk 2 De behandeling van schriftelijke klachten | 4 |
| Artikel 5. Ontvankelijkheidsvereisten | 4 |
| Artikel 6. Tegemoetkoming | 4 |
| Artikel 7. Ontvangstbevestiging..... | 4 |
| Artikel 8. Klachtbehandelaar | 4 |
| Artikel 9. Niet verplicht in behandeling nemen..... | 5 |
| Artikel 10. Toezendplicht beklagde | 5 |
| Artikel 11. Hoorplicht..... | 5 |
| Artikel 12. Antwoordtermijn | 6 |
| Artikel 13. Procedure afhandeling..... | 6 |
| Hoofdstuk 3 Overige bepalingen | 7 |
| Artikel 14. Registratie en publicatie | 7 |
| Artikel 15. Citeertitel en bekendmaking | 7 |
| Artikel 16. Evaluatie | 7 |
| Hoofdstuk 4 Toelichting Algemeen | 8 |
| Hoe werkt het?..... | 8 |

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Inleiding

Deze regeling betreft uitsluitend schriftelijk ingediende klachten.

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Als het schriftelijk kenbaar gemaakte ongenoegen betrekking heeft op een besluit dat is genomen in het kader van de Wmo, dient de indiener eerst schriftelijk aan te geven of zij een klacht of bezwaar willen indienen.

Een bezwaar tegen een besluit in het kader van de Wmo, dat bij SWOM wordt ingediend, wordt direct doorgestuurd naar het secretariaat van de bezwaarschriftencommissie van de gemeente Montfoort. De indiener wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. **SWOM**: Stichting Welzijnsondersteuning Montfoort-Linschoten.
2. **Medewerker**: Iedere persoon die in dienst van SWOM werkzaamheden verricht.
3. **Klager**: Degene die gebruik heeft gemaakt van diensten van SWOM of heeft deelgenomen 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.

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen bij SWOM over de manier waarop een medewerker zich tijdens een bepaalde aangelegenheid jegens hem of anderen heeft gedragen.

Lid 2.

Een gedraging van een medewerker van SWOM wordt beschouwd als een gedraging van SWOM.

Lid 3.

Een klager ondervindt geen nadelige gevolgen van het indienen van een klacht.

Artikel 3. Zorgplicht behoorlijke klachtbehandeling

Lid 1.

Een klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk in behandeling genomen.

Lid 2.

Bij de beantwoording van een klacht wordt onderzoek gedaan naar de relevante feiten en omstandigheden. Hierbij wordt rekening gehouden met de belangen van de klager.

Artikel 4. Toepassingsbereik

Lid 1.

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



Lid 2.

Dit reglement geldt uitsluitend voor een natuurlijke persoon die gebruik maakt van een activiteit of dienst van SWOM.

Lid 3.

Dit reglement is nadrukkelijk niet bedoeld als bezwaarprocedure.

Hoofdstuk 2 De behandeling van schriftelijke klachten

Artikel 5. Ontvankelijkheidsvereisten

Lid 1.

Als een klacht betrekking heeft op een gedraging tegen de klager en voldoet aan de voorwaarden van lid 2, zijn de artikelen 5 t/m 13 van toepassing.

Lid 2.

Een klacht kan via schriftelijk of via e-mail worden ingediend en moet minimaal de volgende gegevens bevatten:

- a. de volledige naam, het adres en het telefoonnummer van de klager;
- b. de datum van indiening;
- c. een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
- d. een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden, inclusief tijdsverloop.

Lid 3.

Als de klacht namens een andere 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 in de Nederlandse taal te worden ingediend.

Lid 5.

Mondelinge klachten worden niet door SWOM in behandeling genomen.

Artikel 6. Tegemoetkoming

Lid 1.

Zodra SWOM inhoudelijk tegemoet komt aan de klacht, vervalt de verplichting om dit reglement verder toe te passen. 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. De ontvangstbevestiging bevat:

- a. de datum waarop de klacht is ontvangen;
- b. de verwachte afhandelingstermijn;
- c. de verdere procedure;
- d. naam en telefoonnummer van de klachtbehandelaar;
- e. de mogelijkheid voor de klager om gehoord te worden, of de keuze om 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 wijst een klachtbehandelaar aan die verantwoordelijk is voor het beoordelen van de ontvankelijkheid van klachten en de verdere behandeling ervan.

Lid 2.

Als de klacht betrekking heeft op de directeur, dan wijst het bestuur van SWOM een onafhankelijke klachtbehandelaar aan.

Lid 3.

De klachtbehandelaar mag niet betrokken zijn geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. In dat geval wordt de directeur zo snel mogelijk op de hoogte gesteld en wordt een vervanger aangesteld.

Artikel 9. Niet verplicht in behandeling nemen

Lid 1.

SWOM is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen, indien deze betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover al eerder een klacht is ingediend en behandeld, tenzij er sprake is van recidive die langer dan een jaar geleden plaatsvond;
- b. die onderworpen is aan een procedure bij de Bezwaarschriftencommissie of een rechterlijke instantie;
- c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een Bezwaarschriftencommissie of een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
- d. waarvan de gedraging onderdeel uitmaakt van een strafrechtelijk onderzoek of vervolging.

Lid 2.

SWOM is niet verplicht iedere klacht te behandelen.

Lid 3.

Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager hiervan schriftelijk en met onderbouwing op de hoogte gesteld, uiterlijk binnen vier weken na ontvangst.

Artikel 10. Toezendplicht beklagde

Lid 1.

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van de klacht en de daarbij meegezonden stukken.

Artikel 11. Hoorplicht

Lid 1.

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

Lid 2.

Indien de klager heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden, kan hiervan worden afgezien.

Lid 3.

Indien degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft weigert een toelichting te geven, kan ook van het horen worden afgezien. Degene accepteert dan de mogelijke gevolgen, inclusief gevolgen voor het dienstverband of vrijwilligersverband met SWOM.

Lid 4.

Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Lid 5.

De klager ontvangt een afschrift van het verslag.

Artikel 12. Antwoordtermijn

Lid 1.

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

Lid 2.

Als de klacht niet binnen drie maanden kan worden afgehandeld, wordt de klager hierover schriftelijk geïnformeerd.

Artikel 13. Procedure afhandeling

Lid 1.

De beantwoording van een klacht is gebaseerd op een onderzoek naar de relevante feiten en omstandigheden.

Lid 2.

SWOM informeert de klager schriftelijk over de bevindingen van het onderzoek en de mogelijke conclusies.

Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

Artikel 14. Registratie en publicatie

Lid 1.

SWOM zorgt voor de registratie van alle ingediende klachten.

Lid 2.

De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd in het jaarverslag van SWOM.

Artikel 15. Citeertitel en bekendmaking

Lid 1.

Dit besluit wordt aangeduid als: Klachtenreglement SWOM 2024.

Lid 2.

Dit besluit wordt op de website gepubliceerd.

Artikel 16. Evaluatie

Dit klachtenreglement wordt jaarlijks geëvalueerd.

Montfoort, 2024

Directeur Stichting Welzijnsondersteuning Montfoort - Linschoten (SWOM)

Hoofdstuk 4 Toelichting Algemeen

Inleiding

De medewerkers van SWOM bieden verschillende vormen van ondersteuning aan veel mensen. Ook voeren zij namens de gemeente Montfoort de Wmo-taken uit. In de meeste gevallen verloopt dit naar tevredenheid, maar soms gaat er iets mis. Deze klachtenprocedure legt uit wat u kunt doen als dat het geval is.

U hoeft niet bang te zijn dat u de noodzakelijke ondersteuning niet meer krijgt als u een klacht indient. Wij nemen uw opmerkingen serieus en stellen het op prijs dat u uw mening durft te uiten. Uw feedback is belangrijk voor ons om te kunnen verbeteren. Als wij niets horen, kunnen wij ook niets veranderen.

Hoe werkt het?

Advies om eerst te praten

Wij raden aan om eerst met de medewerker over wie de klacht gaat te praten. Een rustig gesprek lost vaak veel op.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 stelt de definities vast.

Artikel 2 legt het recht en de reden van klagen vast. Verder wordt bepaald dat de klager geen nadelige gevolgen mag ondervinden van de klacht.

Artikel 3 beschrijft de zorgvuldigheid van de klachtafhandeling.

Artikel 4 bepaalt het toepassingsbereik van de klachtenprocedure. Dit voorkomt dat klachten om verkeerde redenen worden ingediend. De klachtenprocedure is bijvoorbeeld niet bedoeld voor bezwaren tegen een Wmo-besluit.

Artikel 5 stelt de eisen voor de ontvankelijkheid van de klacht. Dit betekent dat een klacht aan bepaalde voorwaarden moet voldoen voordat deze in behandeling kan worden genomen.

Artikel 6 stelt dat het belang van klagen vervalft als er op de klacht is gereageerd. De klacht verliest dan zijn status.

Artikel 7 zorgt voor rechtszekerheid voor de klager. Er wordt in de procedure een schriftelijke bevestiging van de klacht verplicht gesteld.

Artikel 8 bepaalt dat de directeur iemand aanwijst als onafhankelijk klachtbehandelaar.

Artikel 9 regelt de voorwaarden waaronder een klacht niet in behandeling kan worden genomen. Dit betreft een artikel waar zeer terughoudend mee omgegaan moet worden. Het blijft wel een feit dat sommige klachten niet behandeld kunnen worden. Dit betreft bijvoorbeeld:

- klachten tegen vastgesteld beleid (tegen beleid is in principe geen klacht of bezwaar mogelijk);
- bezwaren of klachten in verband met bezwaren (klachten horen tijdens de bezwaarprocedure te worden ingediend);
- als de zaak bij een rechterlijke instantie ligt;
- Als er een justitieel onderzoek naar de zaak loopt of heeft gelopen;

-
- o Als er al volledig op de klacht is ingegaan (er is dan geen grond meer voor de klacht);
 - o als het een herhaalde klacht betreft die al eerder is behandeld;
 - o als de klacht te licht of onbelangrijk is;
 - o als de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager hierover schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd;
 - o en andere gevallen.

Artikel 10 regelt dat degene op wie de klacht betrekking heeft, schriftelijk wordt geïnformeerd.

Artikel 11 stelt de plicht om zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft te horen.

Artikel 12 regelt de streeftermijn voor de afhandeling van de klacht. Meestal wordt deze termijn ruim binnen de gestelde tijd gehaald. Het lijkt echter goed om een ruimere termijn in te stellen. Dit biedt de mogelijkheid om zorgvuldig onderzoek te doen en om betrokkenen de tijd te geven voor overdenking, vooral als emoties hoog oplopen.

Artikel 13 stelt regels voor de klachtafhandeling.

Artikel 14, 15 en 16 bevatten de slotbepalingen.