

**KLACHTENREGELING**

**(012-038, VASTGESTELD TIJDENS DE BESTUURSVERGADERING D.D. 08-10-2012)**

## **Klachtenregeling**

### **Klachtenregeling**

In dit stuk besteden we aandacht aan de klachtenregeling die onze organisatie kent.

Doel hiervan is u te informeren over de mogelijkheden die u hebt, als u een klacht heeft over iemand die bij Welzijn De Wolden werkzaam is of in opdracht werk uitvoert (bijvoorbeeld vrijwilligers of stagiaires).

Een klacht in de zin van de klachtenregeling kunt u indienen wanneer u ontevreden bent over de manier waarop een medewerker, een vrijwilliger of stagiair zich tegen u heeft gedragen. Het gaat hier dus om de manier waarop u bejegend bent en niet om de inhoud van een besluit waar u het mogelijk niet mee eens bent.

Bijvoorbeeld: als u vindt dat u aan het loket of in een gesprek onheus of onfatsoenlijk bent bejegend, dan kunt u daartegen een klacht indienen. Wanneer u het niet eens bent met een besluit, kunt u daartegen géén klacht indienen, maar kunt u gebruik maken van de juridische mogelijkheden van bezwaar. Bij klachten gaat het dus om gedragingen van bestuursorganen of personen en niet om de inhoud van besluiten.

### **Externe regeling**

Als u een klacht heeft, is in eerste instantie de normale procedure van toepassing. Dit betekent dat een klacht eerst met de betrokken medewerkers of leidinggevende wordt behandeld. Bent u met de afdoening van de klacht tevreden, dan is daarmee de zaak afgedaan. Is dat niet het geval, dan kunt u vervolgens gebruik maken van de externe klachtenregeling en wordt uw klacht aan de directie voorgelegd. De directeur kan de personeelsfunctionaris opdracht geven de klacht in behandeling te nemen.

### **Werking interne klachtenregeling**

Het door de personeelsfunctionaris te behandelen van een klacht omvat: het horen van zowel de klager als degene tegen wie de klacht is gericht, verslaglegging van datgene wat tijdens het horen aan de orde komt en uiteindelijk een beslissing op de klacht door de directie. Voorafgaand aan deze -vrij formele- procedure wordt, als de klager daarmee instemt, eerst geprobeerd de klacht op te lossen via een informele, kortere voorprocedure.

Wie een klacht behandelt en wie op de klacht beslist, hangt af van de vraag tegen wie de klacht zich richt en welke procedure wordt gevolgd (de formele procedure of de informele voorprocedure). Dat kan bijvoorbeeld de leidinggevende van degene zijn tegen wie de klacht zich richt, maar ook de directeur van de organisatie.

Degene die in algemene zin toeziet op een correcte afdoening van een klacht is de personeelsfunctionaris.

### **Indienen klacht**

Als u een klacht indient, verdient het aanbeveling dat schriftelijk te doen. Dan is de kans het kleinst dat misverstanden ontstaan over het feit waarover u klaagt of het orgaan of de persoon waartegen u de klacht richt. Dit zijn ook de twee kernelementen die in uw klacht duidelijk tot uitdrukking moeten komen: in de eerste plaats moet uw klacht een concrete en duidelijke omschrijving bevatten van het feit waarover u klaagt en in de tweede plaats moet ook duidelijk zijn tegen welk orgaan of welke persoon uw klacht zich richt.

Schriftelijke klachten kunt u richten aan Welzijn De Wolden, t.a.v. de personeelsfunctionaris, Postbus 2, 7920 AA Zuidwolde. De personeelsfunctionaris kan u desgewenst ook behulpzaam zijn een mondelinge klacht op schrift te stellen.

### **Termijnen**

U ontvangt binnen 1 week een ontvangstbevestiging van uw schriftelijke klacht, waarna het onderzoek door de personeelsfunctionaris zal worden uitgevoerd. Binnen zes weken ontvangen de betrokken partijen de bevindingen van het onderzoek door de personeelsfunctionaris, waarna de bevindingen van het onderzoek aan de directie ter beoordeling worden voorgelegd. De directie geeft binnen 4 weken een reactie op de klacht en welke maatregelen zullen worden genomen.

### **Hoe zit het met geheimhouding?**

Voor alle betrokkenen bij een klachtenprocedure geldt een geheimhoudingsplicht van de vertrouwelijke gegevens, die bij de behandeling van de klacht worden gebruikt. Na afhandeling van de klacht zal het dossier worden gesloten en volgens de wettelijke norm (archiefwet) worden vernietigd.

### **Nadere informatie**

Nadere informatie over het voorgaande kunt u verkrijgen bij de personeelsfunctionaris van Welzijn De Wolden via 0528-37 86 86 of mail naar [info@welzijndewolden.nl](mailto:info@welzijndewolden.nl).