

1. Definities

De Schoor: De Schoor, Welzijn in Almere

Directeur-bestuurder: eindverantwoordelijk voor De Schoor

Medewerker: een persoon die werkzaam is bij De Schoor. Het gaat hierbij om:

- diegenen die in dienst zijn bij De Schoor
- diegenen die gedetacheerd zijn bij De Schoor
- diegenen die op vergelijkbare wijze betaald werkzaamheden verrichten voor De Schoor

Al deze personen worden beschouwd als medewerker voor zover het deze klachtenregeling betreft.

Stagiair: diegene die (een deel van) een opleiding volgt bij De Schoor. Klachten over stagiairs kunnen alleen door medewerkers worden ingediend, niet door klanten. Vanuit het perspectief van klanten is er altijd een medewerker verantwoordelijk voor de stagiair. Als een klant een klacht heeft over een stagiair, dan moet de klacht worden ingediend bij de medewerker die de stagiair begeleidt.

Vrijwilliger: diegene die niet in dienst is bij De Schoor en over het algemeen onbezoldigd werkzaamheden verricht bij De Schoor. Klachten over vrijwilligers kunnen niet worden ingediend. Vanuit het perspectief van de klant is er altijd een medewerker van De Schoor aanspreekpunt voor een vrijwilliger. Als een klager een klacht heeft over een vrijwilliger, dan moet de klacht worden ingediend bij en over de medewerker die de vrijwilliger begeleidt. Als de vrijwilliger zelf een klacht indient, wordt de vrijwilliger beschouwd als klant.

Klant: diegene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening van De Schoor.

Klacht: een uiting van ongenoegen van een klager over de manier waarop hij behandeld is door De Schoor of door een medewerker van De Schoor. De klacht kan gaan over iets wat is gedaan (een 'handeling') of over een beslissing of over iets wat juist niet is gedaan ('nagelaten handeling') of waarover geen beslissing is genomen. Het moet gaan om iets waar de klager rechtstreeks bij betrokken was.

Klachtencommissie: de onafhankelijke commissie die een advies uitbrengt over een klacht wanneer deze niet binnen de organisatie kan worden opgelost.

Klager: een klant die een klacht voorlegt aan de klachtencommissie.

Functionaris klachtenbehandeling: diegene die optreedt als secretaris van de klachtencommissie.

Wederpartij: diegene over wie geklaagd wordt of diegene binnen De Schoor die verantwoordelijk is voor datgene waarover de klacht wordt ingediend.

Klacht dossier: al het materiaal dat de klachtencommissie heeft ontvangen of verzameld of een weergave is van gesprekken die door de klachtencommissie zijn gevoerd.

Leesbaarheid: om de leesbaarheid te vergroten, wordt steeds de mannelijke vorm gebruikt. Waar hij/hem/zijn staat, kan ook gelezen worden zij/haar/haar.

2. Aard van de klacht

Als de klager een klacht indient bij De Schoor volgt deze de volgende route. De klacht wordt eerst voorgelegd aan de medewerker en/of leidinggevende van de afdeling of het team waarop de klacht betrekking heeft. Op basis van hoor en wederhoor komen klager en degene over wie geklaagd wordt tot een oplossing. Komt er geen oplossing, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie.

3. Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit minimaal 2 personen. Zij zijn onafhankelijk van De Schoor en kunnen volledig onafhankelijk hun oordeel vormen. De klachtencommissie wordt ondersteund door de functionaris klachtenbehandeling. Die functionaris treedt op als secretaris van de klachtencommissie.

4. Wijze van indienen en behandelen van een klacht door de klachtencommissie

Als de klacht door een klant mondeling wordt ingediend, dan zorgt de functionaris klachtenbehandeling ervoor dat de klacht schriftelijk wordt vastgelegd. De klager moet akkoord gaan met de manier waarop de klacht schriftelijk is vastgelegd. De klager krijgt een kopie van de vastlegging van de klacht. De klager moet de schriftelijke klacht of vastlegging ondertekenen en de datum vermelden.

De klager mag op elk gewenst moment de klacht schriftelijk intrekken.

De functionaris klachtenbehandeling bevestigt zo snel mogelijk aan klager dat de klacht ontvangen is. De functionaris klachtenbehandeling stelt vast wie namens De Schoor als wederpartij geldt. De wederpartij wordt door de functionaris klachtenbehandeling ook geïnformeerd over de ingediende klacht en wordt gevraagd om een schriftelijke reactie.

De functionaris klachtenbehandeling legt de klacht voor aan de klachtencommissie.

De wederpartij krijgt maximaal 14 dagen de tijd om schriftelijk op de klacht te reageren.

Vervolgens heeft de klager maximaal 14 dagen de tijd om schriftelijk te reageren tenzij besloten is de klacht mondeling te behandelen. Bij mondelinge behandeling kan klager dan reageren op het verweer van de wederpartij.

De klacht kan mondeling behandeld worden. Zowel de klager als de wederpartij kunnen hierom vragen. De klachtencommissie zelf kan ook besluiten dat de klacht mondeling wordt behandeld. De klager en de wederpartij krijgen dan een uitnodiging van de klachtencommissie. Als een van beide partijen niet komt opdagen bij de mondelinge behandeling, dan besluit de klachtencommissie of er nogmaals een mondelinge behandeling komt of niet. De klachtencommissie kan besluiten dat er niet nogmaals een mondelinge behandeling komt en zich direct een oordeel over de klacht vormen.

Op verzoek van een van beide partijen of omdat de klachtencommissie dat zelf nodig vindt, kan het gebeuren dat partijen afzonderlijk hun verhaal komen doen, zonder dat de andere partij aanwezig is. De klachtencommissie zal alleen datgene meenemen in het oordeel, waarop beide partijen hebben kunnen reageren.

5. Bijstand

De klager en de wederpartij mogen iemand meenemen als de klacht behandeld wordt. Ook mogen beiden een vertegenwoordiger aanwijzen, die in hun plaats komt.

6. Het verstrekken van inlichtingen

De klachtencommissie kan alle informatie inwinnen die zij noodzakelijk acht voor de behandeling van de klacht. Als de klachtencommissie buiten De Schoor informatie inwint, dan moet zowel de klager als de wederpartij hiervoor toestemming geven.

De klachtencommissie legt vast:

- bij wie of waar informatie is ingewonnen
- wanneer informatie is ingewonnen
- hoe informatie is ingewonnen.

Dit wordt vastgelegd in het klachtdossier.

Alle informatie die door de klachtencommissie is ingewonnen, of die door de klachtencommissie wordt vastgelegd, wordt op verzoek bekend gemaakt bij de klager en de wederpartij.

De klachtencommissie zorgt ervoor dat informatie die wordt verkregen die over anderen dan de klager of de wederpartij gaat, niet tot die personen te herleiden is. De informatie wordt dan wel aan de klager en de wederpartij verstrekt, maar zonder namen of andere kenmerken waaraan iemand te herkennen is.

7. Inzagerecht

Zowel de klager als de wederpartij worden in de gelegenheid gesteld het klachtdossier in te zien. De klager en de wederpartij mogen elkaars stukken inzien. De klachtencommissie kan wel besluiten uit privacyoverwegingen om namen en kenmerken uit stukken te verwijderen van personen die niet rechtstreeks bij de klacht be-

trokken zijn.

8. Oordeel klachtencommissie

De klachtencommissie vormt binnen maximaal 2 maanden nadat de klacht is ingediend bij de klachtencommissie een oordeel over de klacht. Het oordeel en de redenen om tot dit oordeel te komen worden bekend gemaakt aan de klager, aan de wederpartij en aan de directeur-bestuurder. De klachtencommissie kan naar aanleiding van het oordeel ook aanbevelingen doen.

Als de klachtencommissie het oordeel niet binnen 2 maanden kan vormen of het oordeel niet binnen 2 maanden bekend kan maken, wordt dit bekend gemaakt aan de klager en de wederpartij. Niet alleen wordt het uitspel van het oordeel of de bekendmaking gemeld, ook de termijn waarbinnen het oordeel dan wel genomen wordt of het oordeel wel bekend gemaakt wordt, wordt gemeld.

9. Verbetermaatregelen

De directeur-bestuurder deelt de klager, de wederpartij en de klachtencommissie mee of er verbetermaatregelen genomen zullen worden en zo ja, welke. Dit gebeurt schriftelijk en binnen maximaal 2 maanden nadat de beslissing door de klachtencommissie bekend is gemaakt.

Als de directeur-bestuurder niet binnen 2 maanden meedeelt of en zo ja, welke maatregelen genomen worden, dan wordt in ieder geval binnen 2 maanden bekend gemaakt aan de klager, aan de wederpartij en aan de klachtencommissie wanneer deze mededeling dan wel gedaan wordt.

Het klachtdossier wordt door de functionaris klachtenbehandeling 5 jaar in een gesloten archief bewaard.

10. Rapportage

De functionaris klachtenbehandeling maakt t.b.v. het bestuursverslag elk kalenderjaar voor een geanonimiseerd overzicht van het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten en of de ingediende klachten tot een oplossing en eventuele verbetermaatregelen hebben geleid.

11. Bekendmaking klachtenregeling

De Schoor zorgt er voor dat de klachtenregeling bekend wordt gemaakt aan klanten en medewerkers via de website en het intranet.

12. Geheimhouding

Alle betrokkenen bij de klacht hebben geheimhoudingsplicht over:

- alle gegevens over de partijen
- informatie die tijdens de behandeling van de klacht is verkregen.

13. Kosten

Aan het indienen van een klacht zijn geen kosten verbonden. Als de klager kosten maakt om zich te laten adviseren of bijstaan in de klachtenprocedure, zijn die kosten voor rekening van de klager.

14. Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement is vastgesteld door de directeur-bestuurder op 15 oktober 2018. De directeur-bestuurder beslist ook over wijzigingen op of intrekken van dit reglement.

15. Slotbepalingen

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder.