

# KLACHTENREGLEMENT Wilskracht Noordhorn

Een klacht van een klant wordt eerst behandeld door de leidinggevenden. Is de klacht volgens de klant niet of onvoldoende afgehandeld door de leidinggevenden dan wijzen de leidinggevenden op het bestaan van de klachtencommissie (*zie bijlage hoofdstuk 6.2 van het kwaliteitshandboek van Wilskracht Noordhorn*). De leidinggevenden ondersteunen de klant in het leggen van contact (e-mail: [klachtencommissiewilskrachtnh@gmail.com](mailto:klachtencommissiewilskrachtnh@gmail.com)) met de klachtencommissie en geven uitleg en aan het klachtenreglement.

## **Begripsbepalingen**

### **Artikel 1.**

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. Wilskracht-Noordhorn, gevestigd te Noordhorn, Langestraat 77 , 9804 PH. K.v.K nummer: **66182158**
2. Het klachtenreglement valt onder de verantwoordelijkheid van de leidinggevenden van Wilskracht-Noordhorn.
3. Medewerker: een persoon werkzaam bij Wilskracht-Noordhorn, hetzij in dienstbetrekking, hetzij als vrijwillig medewerker verbonden daaraan.
4. Klant: degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het hulpaanbod van Wilskracht-Noordhorn.
5. Klager: een klant die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.
6. Klacht: een uiting van ongenoegen van (of namens) een klant over de wijze waarop hij is behandeld of bejegend door een medewerker van Wilskracht-Noordhorn of door degene die namens Wilskracht-Noordhorn optreedt. Dit handelen kan ook betreffen een nalaten.
7. Betrokkene: klager of degene die namens hem optreedt en de medewerker.
8. Appellant: klager die in beroep is gegaan tegen het besluit van de leidinggevenden van Wilskracht-Noordhorn naar aanleiding van de beslissing van de klachtencommissie of schending van de termijnen dan wel het niet in behandeling nemen van een klacht door de klachtencommissie.
9. Klachtencommissie: voorzitter, secretaris & een lid zijn door Wilskracht-Noordhorn ingesteld als commissie, belast met het behandelen van ingediende klachten.

## **Algemene bepalingen**

### **Artikel 2.**

2.1 Een klacht kan worden ingediend door:

- a. de klant
- b. zijn wettelijk vertegenwoordiger
- c. zijn nabestaanden
- d. personen die door de klant zijn gemachtigd.

2.2 De klager en degene over wie geklaagd wordt kunnen zich doen bijstaan en/of doen vertegenwoordigen door een door hen aan te wijzen persoon die gemachtigd is. Indien een persoon door een klager wordt gemachtigd een klacht in te dienen, dient deze over een schriftelijke machtiging te beschikken, tenzij deze advocaat of procureur is.

### **Artikel 3. Uitsluitingen**

Een eis tot schadevergoeding betrekking hebbend op de klacht wordt niet in behandeling genomen.

Een klacht die ingediend is namens een klant, wordt alleen in behandeling genomen nadat klant ook heeft aangegeven hiermee akkoord te gaan en zich te kunnen vinden in de klacht.

#### **Artikel 4. Het verstrekken van inlichtingen**

4.1 De klachtencommissie is bevoegd tot het opvragen van relevante documenten bij de Wilskracht-Noordhorn en bij klager voor een adequate behandeling van de klacht.

4.2 Het dossier van de klant met betrekking tot de hulpverlening kunnen alleen na schriftelijke toestemming van de klager worden verstrekt aan de klachtencommissie.

4.3 Wilskracht-Noordhorn is verplicht de overige documenten ( b.v. post, e-mail verkeer) 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 tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens en informatie die bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen. Elk lid van de klachtencommissie heeft een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

#### **Artikel 6. Inzagerecht**

Zowel de klager, als de door de klager aangestelde vertegenwoordiging, als de betrokken medewerker, als degene die namens Wilskracht-Noordhorn optreedt, wordt 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 geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en niet in het dossier van de klachtencommissie. Deze stukken spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

#### **Artikel 7. Hoor en wederhoor**

7.1 Zowel de klager, als de betrokken medewerker wordt, door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover geklaagd is.

7.2 Indien tot afzonderlijk horen van de betrokkenen wordt overgegaan, zal de klachtencommissie dit verhoor bij haar overwegingen betrekken zodra de wederpartij de gelegenheid heeft gehad hierop 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 bij voorkeur schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de klachtencommissie. Bij mondelinge mededeling bevestigt de klachtencommissie dit schriftelijk aan de betrokkenen.

8.3 Met de uitspraak van de klachtencommissie wordt de procedure beëindigd.

#### ***Klachtenbehandeling door de klachtencommissie***

#### **Artikel 9. De instelling en samenstelling van de klachtencommissie**

9.1 De leidinggevenden stellen een klachtencommissie in. De klachtencommissie is samengesteld uit:

- a. Voorzitter.
- b. Secretaris.
- c. Een lid.

Voor de leden worden zo mogelijk plaatsvervangers aangesteld.

9.2 De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van vier jaar benoemd. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend nog eenmaal voor eenzelfde periode worden benoemd. De klachtencommissie wordt door de leidinggevenden twee keer per jaar uitgenodigd voor een bijeenkomst.

9.3 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:

- a. doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
- b. door het overlijden van een commissielid;
- c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
- d. doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het bestuur uit zijn functie wordt ontheven wegens: verwaarlozing van zijn taak of andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden geveerd;
- e. door roeyement van een commissielid op grond van niet-naleving van artikel 5 van dit reglement;
- f. door beëindiging van zijn werkzaamheden voor die organisatie op grond waarvan hij lid is van de klachtencommissie.
- g. door tegenstrijdig belang in het geval van gemeenschappelijke klanten.

9.5 De klachtencommissie kan gebruik maken, indien nodig geacht door de klachtencommissie, van de diensten van deskundigen alvorens een uitspraak te doen. De kosten hiervan komen voor rekening van Wilskracht-Noordhorn. Als de klager het niet eens is met de keus van de diensten van de deskundigen kan hij/zij op eigen kosten gebruik van de diensten van deskundigen.

9.6 De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen.

#### **Artikel 10. Taak van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft tot taak:

- a. te beslissen over de ontvankelijkheid van de klacht;
- b. te beslissen of een klacht al dan niet geheel of gedeeltelijk gegrond is;
- c. de beslissing van de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk vast te leggen en mede te delen aan de klager en de leidinggevendenden van Wilskracht-Noordhorn.
- d. het doen van aanbevelingen aan de leidinggevendenden.

#### **Artikel 11. De procedure**

11.1 De klacht dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een half jaar na beëindiging van de hulpverlening, te worden ingediend. Als beëindiging van de hulpverlening wordt beschouwd de datum van het laatst geregistreerde contact.

11.2 De klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie.

11.3 Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de klachtencommissie deze op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend.

11.4 De klachtencommissie bevestigt binnen een week de ontvangst van een klacht aan klager. Tevens zendt hij alsdan een afschrift van de klacht naar de leidinggevendenden, met het verzoek binnen één maand een oplossing te vinden, waarmee klager instemt. Indien de leidinggevendenden hierin niet slagen, sturen zij de klacht, alsmede het verweerschrift naar de klachtencommissie. Het verweer houdt in ieder geval in een beschrijving van de hulpverlening die aan klager is aangeboden en verstrekt.

11.5 De klachtencommissie stuurt het verweer binnen een week door naar klager.

11.6 Direct na ontvangst van het verweerschrift door de klachtencommissie, worden de klacht en het verweerschrift aan de leden van de klachtencommissie toegezonden, met bepaling van een datum voor de behandeling van de klacht. De datum is gelegen binnen een maand na ontvangst van het verweerschrift.

11.7 De klachtencommissie kan besluiten tot afdoening op de stukken. De klachtencommissie is bevoegd een nader onderzoek in te stellen. Zij kan echter ook een mondelinge behandeling van de klacht laten plaatsvinden.

11.8 De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.

11.9 De klachtencommissie beslist schriftelijk binnen een termijn van drie maanden na indiening van de klacht. De termijn kan gemotiveerd met twee maanden verlengd worden. Van dit uitstel wordt aan de betrokkenen schriftelijk mededeling gedaan.

11.10 De klachtencommissie neemt een van de volgende beslissingen:

- a. de klacht is niet-ontvankelijk; Wilskracht-Noordhorn wijst de klant op mogelijkheden hoe verder stappen te ondernemen.
  - b. de klacht is ongegrond; Wilskracht-Noordhorn wijst de klant op mogelijkheden hoe verder stappen te ondernemen.
  - c. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond; in geval van geheel of gedeeltelijk gegrondverklaring van de klacht kan de klachtencommissie schriftelijk aanbevelingen doen aan de leidinggevenden gericht op het nemen van maatregelen ten aanzien van de klager.
- 11.11 De schriftelijk beslissing van de klachtencommissie wordt onverwijld aan de klager en aan de leidinggevenden bekend gemaakt, waarbij een afschrift van de beslissing aan de leidinggevenden wordt gezonden.

### **Artikel 12. Termijn instellingsbesluit**

12.1 De leidinggevenden nemen na ontvangst van de in artikel 11.12 bedoelde beslissing van de klachtencommissie een besluit of zij maatregelen zullen nemen en zo ja welke.

Dit besluit delen zij binnen een maand na ontvangst van de in artikel 11.12 bedoelde beslissing schriftelijk mede aan de klager en de klachtencommissie.

12.2 De in het eerste lid genoemde termijn kan, in overleg en met toestemming van de klager en de klachtencommissie, met maximaal twee maanden worden overschreden. De nieuw overeengekomen termijn dient schriftelijk te worden vastgelegd.