

**WIJ GRONINGEN**

**MET ELKAAR VOOR ELKAAR**

---

# **Klachtenregeling Stichting WIJ Groningen**

## INHOUDSOPGAVE

Inleiding.....	3
Uitgangspunten.....	3
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen.....	3
Artikel 1 Begripsomschrijvingen.....	3
Hoofdstuk 2 Indienen van een klacht.....	4
Artikel 2 – Indienen klacht.....	4
Hoofdstuk 3 Informele procedure.....	4
Artikel 3 – Behandeling.....	4
Hoofdstuk 4 Formele procedure.....	5
Artikel 4 – Indienen.....	5
Artikel 5 - De klachtenfunctionaris.....	5
Artikel 6 – Wijze van klachtenbehandeling en horen.....	5
Hoofdstuk 5 Overige bepalingen.....	6
Artikel 7 Termijn interne procedure.....	6
Artikel 8 Ontvankelijkheid klacht.....	6
Artikel 9 Inzagerecht.....	6
Artikel 10 Geheimhouding.....	6
Artikel 11 Monitoring en rapportage.....	6
Artikel 12 Evaluatie en verbeteren.....	7
Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier.....	7
Artikel 14 Bekendmaking klachtenregeling.....	7
Artikel 15 Vaststelling en wijziging van dit regeling.....	7
Artikel 16 Slotbepalingen.....	7

## Inleiding

Waar mensen werken gaat er ook weleens iets mis. Bewoners, waar Stichting WIJ Groningen bij betrokken is, kunnen klachten hebben over onze werkwijze of hoe zij zich behandeld voelen/ zijn. Het is van belang dat bewoners hun klachten kenbaar kunnen maken, dat we klachten naar tevredenheid proberen op te lossen en de klacht onafhankelijk beoordelen en adequaat behandelen.

We willen leren van klachten om onze ondersteuning te verbeteren. Als bewoners kritisch mee willen denken over de kwaliteit van onze inzet, staan wij daar positief tegenover. Bewoners kunnen laagdrempelig hun klachten uiten en opmerkingen plaatsen. We bieden daar gelegenheid voor én zorgen ervoor dat bewoners zich veilig voelen om hun klachten te uiten. Dat betekent dat we aandacht hebben voor de ervaring en opvattingen van bewoners. Regelmatig bespreken we in de verschillende overlegvormen, hoe we ondersteuning (willen) bieden aan bewoners. We luisteren goed, vragen door en nemen alle inbreng serieus.

## Uitgangspunten

- WIJ Groningen zorgt voor een goede en duidelijke klachtenbehandeling en een protocol voor de interne afhandeling van klachten over WIJ Groningen. In deze regeling staan de te nemen stappen voor de behandeling van klachten.
- WIJ Groningen voert voor de gemeente Groningen een aantal wettelijke taken uit en is daarmee een uitvoeringsorganisatie. Daardoor is ook het klachtrecht zoals opgenomen in hoofdstuk 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing op de klachten over WIJ Groningen.
- WIJ Groningen maakt bewoners attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris, medewerkers wijzen de bewoner zo nodig op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris;
- Waar mogelijk worden klachten met de bewoner opgelost binnen het WIJ-team, wel geldt altijd dat zoveel mogelijk de wens van de bewoner leidend is bij hoe een klacht opgepakt wordt;
- Vertrouwenspersonen kunnen de bewoner ondersteunen. Zij kunnen een klacht van de bewoner opvangen, adviseren en informeren, en desgewenst bemiddelen. Dit is een onafhankelijk persoon die de klager kan inschakelen. Dit kan iemand zijn uit het netwerk van de klager. Vertrouwenspersonen kunnen de klager ondersteunen. De klager kan ook terecht bij Zorgbelang Groningen als hij ondersteuning wil bij de klachtenprocedure (<https://www.zorgbelang-groningen.nl/vertrouwenspersoon>);
- Medewerkers bespreken klachten van bewoners anoniem in het team waarvan zij deel uitmaken, met als doel het voortbestaan of opnieuw ontstaan van klachten te voorkomen. Binnen WIJ Groningen wordt informatie over klachten verzameld en geanalyseerd en op basis van de analyse worden verbeteringen geïmplementeerd.

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Raad van bestuur: de raad van bestuur van Stichting WIJ Groningen.
- Beklaagde: de medewerker van WIJ Groningen waarover geklaagd wordt. De klacht kan gaan over het handelen van of het nalaten van handelen door deze medewerker.
- Bewoner: de natuurlijke persoon aan wie WIJ Groningen ondersteuning verleent of heeft verleend.
- Gemeentelijke Ombudsman Groningen: de Ombudsman voor de gemeenten Groningen (incl. Noordelijk Belastingkantoor), De Marne en Ten Boer, WIJ Groningen, Beschermd wonen en GGD.
- Hij: Waar 'hij' staat kan ook 'zij/hen/die' worden gelezen.
- Klacht: een klacht is uiting van onvrede over een handeling of het nalaten van een handeling. Dit kan gaan over WIJ Groningen of een medewerker die voor WIJ Groningen werkt. Het gaat altijd

over hoe de bewoner of diens (wettelijke) vertegenwoordiger behandeld is. Het kan gaan over de bejegening of de bewoner gelijkwaardig en respectvol behandeld is. Of bijvoorbeeld ook over de bereikbaarheid van het WIJ-team of de manier waarop we begeleiding bieden.

- Klachtenbehandeling: de wijze van behandeling van de klacht door WIJ Groningen.
- Klachtenfunctionaris: is de persoon die zich binnen WIJ Groningen bezighoudt met de opvang van klachten van bewoners. De klachtenfunctionaris informeert bewoners, medewerkers en derden over de klachtenregeling en procedure. De klachtenfunctionaris kan adviseren bij het formuleren van de klacht. De klachtenfunctionaris coördineert de klachtafhandeling en levert input voor de kwartaal en jaarrapportages.
- Klager: de persoon die klaagt.
- Medewerker: iedereen die werkzaam is bij of voor WIJ Groningen waaronder stagiairs, vrijwilligers, participatiebaners en uitzendkrachten.
- Vertrouwenspersoon: onafhankelijk persoon die de klager/bewoner kan inschakelen. Dit kan iemand zijn uit het netwerk van de klager. Vertrouwenspersonen kunnen de klager ondersteunen. De klager kan ook terecht bij Zorgbelang Groningen als hij ondersteuning wil bij de klachtenprocedure. De vertrouwenspersoon luistert waar de klager mee zit, geeft informatie en advies wanneer de klager/bewoner een probleem heeft met WIJ Groningen en zoekt met bewoner samen naar een oplossing. De vertrouwenspersoon biedt ondersteuning in een klachtenprocedure en gaat bijvoorbeeld mee naar een klachtgesprek. (<https://www.zorgbelang-groningen.nl/vertrouwenspersoon>).
- WIJ-Manager: manager van een WIJ-team, leidinggevende van een medewerker/ beklagde.
- Wettelijk vertegenwoordiger: de (pleeg)ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de bewoner optreedt om de belangen van de bewoner die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen in het kader van deze klachtenregeling, al of niet in aanwezigheid van de betrokken bewoner of nabestaande.

## Hoofdstuk 2 Indienen van een klacht

### Artikel 2 – Wie kan een klacht indienen

1. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. Een bewoner.
  - b. Een wettelijke vertegenwoordiger van een bewoner.
  - c. Een nabestaande van de bewoner.
  - d. Een persoon die door de bewoner schriftelijk is gemachtigd (bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon of clientondersteuner)
  - e. Een door de rechter benoemde bijzondere curator, zoals bedoeld in artikel 250 Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.
2. De klager kan zich richten tot de betrokken medewerker; de manager van het team van de betrokken medewerker; de klachtenfunctionaris of de raad van bestuur.
3. De klacht wordt doorgeleid naar de klachtenfunctionaris, die de behandeling coördineert.

## Hoofdstuk 3 Informele procedure

### Artikel 3 – Behandeling

1. De klachtenfunctionaris probeert de mondelinge klacht zo spoedig mogelijk in overleg met en tot tevredenheid van de klager op te lossen. Door het toelichten van onduidelijkheden, het wegnemen

van misverstanden, erkennen van fouten of aanbieden van excuses, wordt getracht het ongenoegen weg te nemen en de relatie te herstellen.

2. Als de klager ontevreden is met het resultaat, start de klachtenfunctionaris een formeel procedure en onderzoek.

## Hoofdstuk 4 Formele procedure

### Artikel 4 – Klacht indienen

1. Een bewoner kan via het klachtenformulier op de website van WIJ Groningen een klacht indienen. <https://wij.groningen.nl/over-wij-groningen/klachten/>. Een medewerker, vertrouwenspersoon of de Onafhankelijke Clientondersteuner (als deze al bij de bewoner betrokken was) kan de bewoner helpen bij het invullen van het klachtenformulier. Mocht dit niet lukken dan kan een Entreemedewerker een klachtenformulier printen wanneer een bewoner dat wenst.
2. Medewerkers kunnen op verzoek van een klager een mail sturen naar de klachtenmailbox ([klachten@wij.groningen.nl](mailto:klachten@wij.groningen.nl)) met het verzoek telefonisch contact op te nemen met de klager, zodat deze zijn klacht mondeling kan doen.
3. Een schriftelijke klacht kan per post of per e-mail worden ingediend bij Stichting WIJ Groningen, Postbus 2636, 9704 CP Groningen of mailadres [klachten@wij.groningen.nl](mailto:klachten@wij.groningen.nl).
4. Een schriftelijke klacht bevat ten minste de naam en het adres van de klager (en optioneel het telefoonnummer en mailadres), de datum van de melding en een omschrijving van de klacht (gedraging waartegen de klacht is gericht of het nalaten van een handeling). Het mailadres en telefoonnummer zijn niet verplicht in te vullen. Verder bevat deze zo mogelijk de datum, tijd en plaats van de gedraging of het nalaten, de omstandigheden, de naam van de betrokken medewerker of WIJ-team en eventuele getuigen, en ook wat de klager wil bereiken met de klacht en de stappen die de klager al heeft ondernomen.
5. De klager ontvangt zo snel mogelijk een bevestiging van de ontvangst van zijn klacht.
6. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om zijn klacht aan te vullen als deze niet of in niet voldoende mate voldoet aan het bepaalde in lid 3 van dit artikel.

### Artikel 5 - De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris coördineert de klachtafhandeling, bewaakt de voortgang en toetst en verwerkt de gegevens die nodig zijn voor de klachtafhandeling. De klachtenfunctionaris vervult een rol bij de klachtafhandeling. De klachtenfunctionaris heeft tenminste de volgende taken:
  - a. Hij informeert bewoners, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. Hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formulieren daarvan;
2. De klager en de beklagde kunnen voor informatie, advies en begeleiding over een klacht rechtstreeks terecht bij de klachtenfunctionaris.
3. De klachtenfunctionaris is onderdeel van WIJ Groningen, maar stelt zich zo onafhankelijk en onpartijdig mogelijk op. De klachtenfunctionaris is geen behartiger van de belangen van de klager of van de beklagde.

### Artikel 6 – Wijze van klachtenbehandeling en horen

1. De klachtenfunctionaris benadert de klager binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht. In het gesprek geeft de klachtenfunctionaris uitleg over de klachtenprocedure. De klachtenfunctionaris legt de wijze van het onderzoeken en afhandelen van klachten uit en vraagt als het nodig is om verheldering over de klacht.

2. De inhoud van de klacht en een korte weergave van het gesprek met klager wordt door de klachtenfunctionaris meegedeeld aan de programmamedewerker van het WIJ-team van beklagde. De programmamedewerker is het aanspreekpunt voor de klachtenfunctionaris.
3. Aan de hand van de klacht en het verhaal van de klager en op basis van eventuele vragen die de klachtenfunctionaris stelt, onderzoekt de programmamedewerker de klacht op basis van hoor en wederhoor. De programmamedewerker kan als hij dit wenselijk acht contact opnemen met klager.
4. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben het recht te worden gehoord over de klacht. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk, al dan niet in elkaars aanwezigheid. Per klacht en in overleg met betrokkenen zal de meest geschikte wijze van horen worden gekozen.
5. Van het horen wordt kort verslag opgesteld van de gemaakte afspraken en bevindingen en schriftelijk of per mail aan de klager toegezonden.
6. De programmamedewerker kan opschalen naar de WIJ-manager als dat wenselijk is.
7. De programmamedewerker informeert de klachtenfunctionaris en de WIJ-manager over de voortgang en bevindingen van het onderzoek.
8. De klachtenfunctionaris kan eventueel nog meer informatie of (meer) uitleg vragen.
9. De klager krijgt een brief van de raad van bestuur met daarin het resultaat van de klachtenbehandeling.
10. Als de klager het niet eens is met de reactie op de klacht dan kan de klager zich melden bij de gemeentelijke Ombudsman Groningen. Dit staat altijd in de brief vermeld.

## Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

### Artikel 7 Termijn interne procedure

1. De afhandeling van de klacht dient binnen een termijn van 6 weken plaats te vinden. Van de termijn van 6 weken kan beargumenteerd worden afgeweken.
2. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd als de afhandeling langer duurt dan 6 weken. Als het kan wordt daarbij een termijn gesteld waarbinnen de klacht wordt afgehandeld.

### Artikel 8 Ontvankelijkheid klacht

1. De raad van bestuur kan, overeenkomstig de Awb (artikelen 9:8), een klacht niet behandelen of niet-ontvankelijk verklaren als onder andere:
  - a. Dezelfde klacht van dezelfde klager is behandeld.
  - b. Als een gelijke klacht nog in behandeling is.
  - c. De klacht ouder is dan 1 jaar.
2. Als de raad van bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart of niet behandelt, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd mee aan de klager.

### Artikel 9 Inzagerecht

1. Volgens het privacyreglement heeft de klager het recht op inzage in zijn klachtdossier.

### Artikel 10 Geheimhouding

1. Elke medewerker van Stichting WIJ Groningen die betrokken is bij de administratie, behandeling en/of afhandeling van de klacht is tot geheimhouding verplicht.

### Artikel 11 Monitoring en rapportage

1. Alle klachten worden door de klachtenfunctionaris geregistreerd voor monitoring en rapportage.

2. In het jaarverslag van WIJ Groningen beschrijven we het aantal, de aard en inhoud van ingediende klachten en de afhandeling daarvan. In het verslag worden geen persoonsgegevens of organisatiegegevens opgenomen. Het verslag wordt zo opgesteld, dat het ook niet herleidbaar is naar een persoon of een organisatie. Het jaarverslag van WIJ Groningen is openbaar.

### Artikel 12 Evaluatie en verbeteren

1. Op basis van rapportages worden klachten, oorzaken en aanbevelingen geanalyseerd en geëvalueerd. Als het nodig is, worden verbeteringen doorgevoerd.
2. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling elke twee jaar en zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk acht.

### Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden over een klacht in een apart dossier. Het dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De raad van bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten over een klacht worden niet in het dossier van de klager in het registratiesysteem bewaard.

### Artikel 14 Bekendmaking klachtenregeling

1. De raad van bestuur brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van bewoners en medewerkers.

### Artikel 15 Vaststelling en wijziging van dit regeling

1. Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de raad van bestuur van Stichting WIJ Groningen.

### Artikel 16 Slotbepalingen

1. In alle gevallen waarin dit regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur van Stichting WIJ Groningen (naar redelijkheid en billijkheid).
2. Deze regeling treedt in werking na vaststelling door de raad van bestuur van Stichting WIJ Groningen.

Aldus besloten op 23 november 2023 door de raad van bestuur Stichting WIJ Groningen, mw. M. Kuin.