

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 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	6
Artikel 10 Inzagerecht	6
Artikel 11 Geheimhouding	6
Artikel 12 Bekendmaking klachtenregeling	7
Artikel 13 Vaststelling en wijziging van dit regeling	7
Artikel 14 Jaarverslag	6
Artikel 15 Evaluatie en verbeteren	6
Artikel 16 Slotbepalingen	7

Inleiding

Waar mensen werken gaat er ook weleens iets mis. Bewoners waarbij Stichting WIJ Groningen 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.

Daarbij willen we ook leren van klachten. Als bewoners kritisch mee willen denken over de kwaliteit van onze inzet, staan wij daar positief tegenover. We kunnen leren van klachten en onze ondersteuning verbeteren. 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. Op allerlei momenten en op verschillende lagen binnen WIJ Groningen praten we over hoe we de ondersteuning bieden. 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. Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) gebruiken we als leidraad. Hierin is geregeld dat iedereen het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Weliswaar is WIJ Groningen geen bestuursorgaan in de strikte zin van de wet, maar wij sluiten ons aan bij bepalingen die een zorgvuldige en behoorlijke klachtenbehandeling waarborgen.
- 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. De vertrouwenspersoon heeft een onafhankelijke positie (<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:

- Bestuurder: de bestuurder van Stichting WIJ Groningen.
- Beklaagde: de persoon waarover geklaagd wordt. De klacht kan gaan over het handelen of het nalaten ervan van die persoon.
- 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' worden gelezen.
- Klacht: een klacht is uiting van onvrede over een handeling of het nalaten van een handeling. Dit kan betrekking hebben op WIJ Groningen of een persoon die voor WIJ Groningen werkzaam is. Het heeft altijd betrekking op hoe de bewoner of diens (wettelijke) vertegenwoordiger behandeld is. Het kan gaan over de bejegening of de bewoner gelijkwaardig en respectvol behandeld is. Het kan bijvoorbeeld ook gaan over de bereikbaarheid van het WIJ-team of de manier waarop begeleiding geboden wordt.
- 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. De klachtenfunctionaris kan adviseren en bij het formuleren van de klacht. De klachtenfunctionaris coördineert de klachtafhandeling en maakt een jaarverslag.
- Klager: de persoon die een klacht indient. Dit kan de bewoner zelf zijn, maar ook de wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of zaakwaarnemer van de klant. Ook de nabestaande van een bewoner kan een klacht indienen.
- Medewerker: iedereen die werkzaam is bij of ten behoeve van WIJ Groningen waaronder stagiaires, vrijwilligers, participatiebaners en uitzendkrachten.
- Vertrouwenspersoon: onafhankelijk persoon die in overleg met de bewoner kan worden ingeschakeld.
- 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 – Indienen klacht

1. Iedereen kan een klacht (schriftelijk of mondeling) indienen bij WIJ Groningen.
2. Daarbij kan de klager zich richten tot de betrokken medewerker; de manager van het team van de betrokken medewerker; de klachtenfunctionaris of de bestuurder.
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. Indien de klager ontevreden is met het resultaat, start de klachtenfunctionaris een formeel onderzoek.

Hoofdstuk 4 Formele procedure

Artikel 4 – Indienen

1. Met een mondelinge klacht kan de klager zich telefonisch wenden tot de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris vraagt de benodigde gegevens, zoals bepaald in lid 3 van dit artikel, uit bij de klager.
2. 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.
3. Een schriftelijke klacht bevat ten minste de naam en het adres van de klager, telefoonnummer en eventueel het mailadres, de dagtekening en een omschrijving van de klacht (gedraging waartegen de klacht is gericht of het nalaten van een handeling). Verder bevat deze zo mogelijk de datum, tijd en plaats van de gedraging of het nalaten, de omstandigheden, de namen van de betrokken medewerker of WIJ-team en eventuele getuigen, alsmede wat de klager wil bereiken met de klacht en de stappen die de klager al heeft ondernomen.
4. De klager ontvangt zo snel mogelijk een bevestiging van de ontvangst van zijn klacht.
5. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om zijn klacht aan te vullen indien deze niet of in niet voldoende mate voldoet aan het bepaalde in lid 3 van dit artikel.
6. Indien de klager niet aan het verzoek om aanvulling voldoet, behoeft zijn klacht niet in behandeling te worden genomen, dit met inachtneming van artikel 5, eerste lid sub b.

Artikel 5 - De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris coördineert de klachtafhandeling, bewaakt de voortgang en toetst en verwerkt de gegevens die nodig zijn voor de klachtenafhandeling. 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 formuleren daarvan;
 - c. Hij helpt klagers met het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
2. De klager en de beklagde kunnen voor informatie, advies en begeleiding ten aanzien van 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 verheldert waar nodig de klacht.
2. De inhoud van de klacht en een korte weergave van het gesprek met klager wordt door de klachtenfunctionaris meegedeeld aan de WIJ-manager van beklagde. De WIJ-manager 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 WIJ-manager de klacht op basis van hoor en wederhoor. De WIJ-manager kan indien 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 een verslag opgesteld en schriftelijk aan de klager toegezonden.
6. De WIJ-manager stelt de klachtenfunctionaris op de hoogte van zijn bevindingen. De klachtenfunctionaris kan eventueel nog meer informatie of (meer) uitleg vragen.
7. De klager krijgt een brief van de bestuurder met daarin het resultaat van de klachtenbehandeling.
8. Als de klager het niet eens is met de reactie op de klacht dan kan deze zich wenden tot de gemeentelijke Ombudsman. 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 in kennis gesteld als de afhandeling langer duurt dan 6 weken. Tevens wordt daarbij een termijn gesteld waarbinnen de klacht wordt afgehandeld.

Artikel 8 Ontvankelijkheid klacht

1. De bestuurder kan, overeenkomstig de Awb (artikelen 9:4 en 9:8), een klacht niet-ontvankelijk verklaren als onder andere:
 - a. Dezelfde klacht van dezelfde klager is behandeld;
 - b. Indien een gelijke klacht nog in behandeling is.
2. Indien de bestuurder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 9 Inzagerecht

1. Conform het privacyreglement heeft de klager het recht op inzage in zijn klachtendossier.

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 Jaarverslag

1. Alle klachten worden door de klachtenfunctionaris geregistreerd ten behoeve van de jaarlijkse verslaglegging.
2. In het jaarverslag beschrijft de klachtenfunctionaris 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 is openbaar.

Artikel 12 Evaluatie en verbeteren

1. Op basis van het jaarverslag worden alle klachten, oorzaken en aanbevelingen geanalyseerd en geëvalueerd. Als het nodig is, worden verbeteringen doorgevoerd.
2. De bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de bestuurder dit wenselijk acht.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

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

Artikel 14 Bekendmaking klachtenregeling

1. De bestuurder brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van bewoners.

Artikel 15 Vaststelling en wijziging van dit regeling

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

Artikel 16 Slotbepalingen

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

Aldus besloten op d.d. 25-01-2018 door de bestuurder Stichting WIJ Groningen, mw. M. Kuin



