

## Klachtenreglement Stichting Radar WMO Diensten

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Stichting Radar WMO Diensten, nader te noemen WMO Radar, heeft met dit klachtenreglement zichzelf het volgende ten doel gesteld: Klachten op een adequate wijze registreren, afhandelen en analyseren zodat de organisatie de feedback kan gebruiken om de dienstverlening te optimaliseren.

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. *Klant*: Natuurlijke persoon aan wie WMO Radar maatschappelijke ondersteuning of overige zorg- en dienstverlening verleent of heeft verleend;
  - b. *Opdrachtgever*: Natuurlijke persoon of instantie welke WMO Radar de opdracht geeft of heeft gegeven voor het verlenen van maatschappelijke ondersteuning;
  - c. *Directie*: Directie van WMO Radar;
  - d. *Klacht*: Een klacht is een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen of ontevredenheid over een gedraging, handelen of nalaten met betrekking tot de dienstverlening van WMO Radar. De uiting van ongenoegen of ontevredenheid is pas een klacht als de klager dit aangeeft. De directie heeft de mogelijkheid om een uiting van ongenoegen of ontevredenheid als klacht te behandelen;
  - e. *Klager*: Degene die een klacht indient;
  - f. *Aangeklaagde*: Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft. Dit kan een medewerker, vrijwilliger of stagiair van WMO Radar zijn.

### Artikel 2 Wie kan klacht indienen

1. Een klacht over een gedraging jegens een klant kan worden ingediend door:
  - a. de betreffende klant;
  - b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.

### Artikel 3 Bij wie een klacht kan worden ingediend

1. Een klacht kan worden voorgelegd aan:
  - a. de aangeklaagde;
  - b. diens leidinggevende;
  - c. iedere medewerker binnen WMO Radar;
  - d. de directie;
  - e. de opdrachtgever.

### Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend

1. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of via e-mail worden geuit en ingediend.

### Artikel 5 De aangeklaagde en diens leidinggevende

1. De aangeklaagde maakt de klager attent op het klachtenreglement.

2. De aangeklaagde bespreekt klachten met diens leidinggevende met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
3. Indien een klacht over de aangeklaagde wordt voorgelegd aan diens leidinggevende of de directeur, stelt de leidinggevende/directeur de klager in de gelegenheid om de klacht met hem, bij voorkeur, persoonlijk te bespreken. De betreffende persoon is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende, directeur of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 1 en 2 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende/directeur.
4. Indien een klacht over een medewerker, vrijwilliger of stagiair wordt voorgelegd aan diens leidinggevende/ de directie, registreert de leidinggevende/directeur de klacht in het klachtenbestand. De opvolging van de klachtafhandeling wordt in dit klachtenbestand bijgehouden en is op deze wijze te allen tijde terug te vinden.

## Artikel 6 Directie

1. De directie is verantwoordelijk voor het afhandelen van klachten zoals omschreven in Artikel 1.1c van dit klachtenreglement.
2. De directie heeft krachtens dit klachtenreglement ten minste de volgende taken:
  - a. zij informeert klanten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen.
  - c. zij verwijst, indien nodig, naar de gemeentelijke ombudsman.
3. De directie registreert de klachten die aan haar zijn gemeld, de werkzaamheden die zij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie analyseert de directie schriftelijk periodiek de werkzaamheden en bevindingen.

## Artikel 7 Indienen van een klacht

1. Een klacht wordt altijd door de directie behandeld.
2. De directie stuurt, binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager.
3. Als het voor het onderzoek naar de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de klager c.q. klant, dan vermeldt de directie dit in de ontvangstbevestiging. Indien de klager een ander is dan de klant zelf, uitgezonderd een nabestaande, zal de klant verzocht worden schriftelijk toestemming te geven voor inzage in zijn/haar dossier.
4. De directie kan de klager verzoeken, binnen een door de directie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De directie kan de klager vragen om aan te tonen, dat zij bevoegd is om een klacht in te dienen uit naam van een klant.
6. Indien de klacht niet wordt ingediend door de klant of iemand die de klant daartoe gemachtigd heeft, stuurt de directie de klant een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De directie stelt de klant en de aangeklaagde in de gelegenheid om, binnen een door de directie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

## Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De directie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de directie is behandeld;
  - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.

2. Indien de directie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt zij dit gemotiveerd mee aan de klager.
3. De directie maakt de klager attent op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de gemeentelijke Ombudsman.

## **Artikel 9 Onderzoek**

1. De directie kan medewerkers, vrijwilligers of stagiairs van WMO Radar verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers, vrijwilligers en stagiairs van WMO Radar zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden ten behoeve van het onderzoek voor zover dit redelijkerwijs van hen gevraagd kan worden.
3. De directie kan zich laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van WMO Radar.

## **Artikel 10 Stopzetting behandeling van de klacht**

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven, dat zij geen verdere behandeling van de klacht wenst. De directie deelt dit mee aan alle betrokken partijen.

## **Artikel 11 Geheimhouding**

1. De directie is verplicht tot het geheimhouden van eventuele persoonlijke informatie over de klager, de aangeklaagde of anderszins betrokken personen ten aanzien van de klacht. Dit op basis van de Wet bescherming Persoonsgegevens.

## **Artikel 12 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De directie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een digitaal klachtendossier. Een klachtendossier wordt minimaal drie jaar bewaard. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de klant bewaard, maar in een apart dossier terug te vinden bij afdeling P&O.

## **Artikel 13 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

1. Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

## **Artikel 14 Kosten**

1. Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

## **Artikel 15 kwartaalrapportage en reglement**

1. De directie brengt ieder kwartaal een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aangaande klachtafhandeling. In dit verslag wordt beschreven wat het aantal en de aard van de behandelde klachten en de strekking van de oordelen van de directie zijn.

2. De directie geeft in het jaarplan aan wat haar doelstellingen zijn ten aanzien van klachten.
3. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet eerder in werking dan nadat de directie daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De directie onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

#### **Artikel 16 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling**

1. De directie maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de organisatie gebruikelijk is, onder vermelding van het (mail)adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor klanten en anderen die om inzage verzoeken. Van de ter inzage legging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan klanten.

#### **Artikel 17 Evaluatie**

1. De directie evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie wenselijk vindt.

#### **Artikel 18 Onvoorziene omstandigheden**

1. In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie.

#### **Artikel 19 Overgangsbepaling**

1. Klachten die op het moment van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, worden behandeld op basis van de klachtenregeling, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.

#### **Artikel 20 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 13 oktober 2015.

Namens de directie van Stichting Radar WMO Diensten:

Dhr. J.A.M. Paulides  
Directeur WMO Radar

