

Klachtreglement WilmaHuis

Inleiding

Dit klachtreglement beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van (met name) cliënten die formeel een klacht in willen dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van het WilmaHuis.

De behandeling van een formele klacht wordt gedaan door een onafhankelijke klachtencommissie. De klachtencommissie van het WilmaHuis bestaat uit leden die niet werkzaam zijn bij het WilmaHuis en onafhankelijk zijn. De klacht kan schriftelijk worden ingediend gericht aan de klachtencommissie van het WilmaHuis, deze zal in behandeling worden genomen door de secretaris van de klachtencommissie. Dit kan via de mail naar: klachtencommissiewilmahuis@gmail.com

WilmaHuis beschikt niet over een eigen vertrouwenspersoon, maar maakt gebruik van de vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Zij helpen ook bij het concreet maken van uw klacht.

Definities

Cliënt:	een natuurlijk persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van WilmaHuis;
Klager:	de persoon die een klacht indient. Dit kan de cliënt van WilmaHuis zelf betreffen, de ouder(s) met of zonder ouderlijk gezag, de voogd, de pleegouder of de persoon die anders dan als ouder samen met een ouder wettelijk gezag heeft over de cliënt;
Verweerder:	de persoon tegen wie een klacht is ingediend;
Klacht:	uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsook over het nemen van een besluit gevolgen heeft voor een cliënt, door de organisatie of door een medewerker, die schriftelijk of per e-mail bij de klachtencommissie is ingediend;
Klachtencommissie:	de commissie die de klacht zal behandelen en een gemotiveerd oordeel zal geven over de ingediende klacht;
Medewerker:	een bij of voor WilmaHuis werkzaam persoon;
Schriftelijk:	per brief of per e-mail;
Verwijzer:	instantie of behandelaar die de cliënt heeft verwezen naar WilmaHuis.

1. Voortraject klacht

Als een klager een klacht heeft over WilmaHuis of een medewerker, gaat WilmaHuis ervan uit dat dit zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Heeft de klacht betrekking op een medewerker en leidt een gesprek met deze niet tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende/ leidinggevende directeur van WilmaHuis. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing hebben geleid, dan kan een klacht bij de klachtencommissie worden ingediend.

Wanneer de klager niet in gesprek wil gaan met de betreffende medewerker, diens leidinggevende of leidinggevende directeur, is het ook mogelijk om direct een klacht bij de klachtencommissie in te dienen.

2. Klachtencommissie

2.1. Samenstelling

De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden en ten hoogste zes leden, waaronder de voorzitter en een of meer plaatsvervangers van de voorzitter. Zij zijn niet arbeidsrechtelijk of bestuurlijk verbonden aan WilmaHuis en hebben geen financieel en/of materieel belang bij hun betrokkenheid bij WilmaHuis.

De voorzitter, diens plaatsvervangers en de leden worden in functie benoemd door de directie van WilmaHuis voor een termijn van vier jaar. Zij zijn tweemaal herbenoembaar.

Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:

- a. het verstrijken van de termijn van benoeming;
- b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
- c. ontslag door de directie van WilmaHuis, al dan niet op verzoek van de klachtencommissie, indien het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.
- d. overlijden;

Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger. De administratieve werkzaamheden voor de klachtencommissie worden verricht door de secretaris van de klachtencommissie. De secretaris is geen lid van de klachtencommissie en kan een medewerker van het WilmaHuis betreffen.

2.2 Werkwijze

De klachtencommissie is onafhankelijk. De klachtencommissie doet onderzoek naar de klacht, geeft daarover een schriftelijk, gemotiveerd oordeel en doet eventueel aanbevelingen binnen zes weken na indiening van de klacht. Eventueel kan deze termijn met vier weken worden verlengd. De klachtencommissie vergadert zo vaak als nodig, maar ten minste een keer per jaar. De klachtencommissie brengt voor 1 april aan de directie van WilmaHuis een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden van de commissie over de afgelopen twee jaren, waarin opgenomen het aantal klachten, de aard van de klachten en de oordelen en de eventueel gedane aanbevelingen in die jaren.

3. Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de Klachtencommissie. De klacht dient binnen een redelijke termijn na de betreffende gebeurtenis of het genomen besluit te worden ingediend, waarbij binnen het termijn van 12 maanden als redelijk wordt gezien.

De volgende gegevens dienen vermeld te worden bij de klacht:

- naam klager
- adres klager;
- datum indienen klacht;
- naam medewerker van het WilmaHuis indien de klacht ziet op een specifieke medewerker;
- de gebeurtenis en/of het besluit waar de klacht op ziet;
- de gronden waar de klacht op rust (waarom niet eens over het handelen, nalaten of besluit);
- de plaats waar de gebeurtenis waar de klacht op ziet zich heeft afgespeeld;
- of de klacht reeds kenbaar is gemaakt bij betreffende medewerker, diens leidinggevende of leidinggevende directeur.

Indien de klacht ziet op (mogelijke) kindermishandeling, treedt het protocol kindermishandeling in werking. Uw klacht zal dan op de in dat protocol beschreven wijze in behandeling worden genomen. Datzelfde geldt voor een klacht met betrekking tot (het vermoeden) van seksueel misbruik. In dat geval treedt het protocol seksueel misbruik in werking en zal de klacht op de in dat protocol beschreven wijze in behandeling worden genomen.

In beide gevallen wordt de onderhavige klachtprocedure afgesloten. Indien gewenst is de Klachtencommissie bereid om klager bijstand te verlenen in het vervolgtraject.

4. Behandeling klacht

4.1 De secretaris van de klachtencommissie draagt zorg voor de (administratief) registratie van de klacht.

4.2 De secretaris van de klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager.

4.3 De klachtencommissie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling van de klacht.

4.4 De secretaris van de klachtencommissie houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

4.5 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

4.6 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

4.7 De klachtencommissie kan besluiten tot een hoorzitting teneinde de klager en de verweerder gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. Tot de hoorzitting worden de klager en de verweerder door de secretaris uitgenodigd. De klager en de verweerder kunnen zich tijdens de

hoorzitting laten bijstaan. De verweerder verschaft de klachtencommissie en de klager uiterlijk twee weken voor de hoorzitting een schriftelijke reactie op de klacht.

4.8 De klachtencommissie bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtencommissie de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

De klacht wordt, behoudens verlenging als bedoeld in 2.2, in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

4.9 De klager, de verweerder en de directie van WilmaHuis ontvangen een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak over de klacht.

4.10 In vervolg op een uitspraak van de klachtencommissie ontvangen de klager, de verweerder en de klachtencommissie van de directeur van WilmaHuis binnen een maand een schriftelijke reactie op de uitspraak. In de reactie geeft de directeur gemotiveerd aan of WilmaHuis overgaat tot maatregelen, wat de strekking daarvan is, en wanneer effectuering van deze maatregelen plaatsvindt. Indien de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen, geeft de directeur in haar schriftelijke reactie gemotiveerd aan of WilmaHuis deze aanbevelingen al dan niet overneemt.

5. Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over vertrouwelijke gegevens, is verplicht tot geheimhouding daarvan, tenzij een wettelijk voorschrift hem verplicht deze informatie kenbaar te maken.

6. Privacy en bewaartermijn

De klachtencommissie zal er zorg voor dragen dat de privacy van de betrokkenen wordt gewaarborgd conform de AVG (Algemene Verordening Persoonsgegevens).

Klachtdossiers zullen tot twee jaar na de uitspraak van de klachtencommissie worden bewaard. Daarna zal het dossier worden vernietigd.

7. Datum inwerkingtreding

Dit klachtenreglement treedt in werking op 1-4-2023.