

# KLACHTENREGELING STICHTING WELZIJN CASTRICUM

## INLEIDING

Voor u ligt de klachtenregeling van de Stichting Welzijn Castricum. Deze klachtenregeling is bedoeld voor een ieder die gebruik maakt van de diensten van de Stichting Welzijn Castricum (bewoners van Castricum of de inwoners van de gemeenten, waarvoor de Stichting Welzijn Castricum diensten verricht) én voor de vrijwilligers en medewerkers die voor de Stichting Welzijn Castricum werkzaam zijn.

In deze klachtenregeling wordt beschreven welke procedure gevolgd moet worden bij een klacht. De procedure kent een interne en een externe route. Het is de bedoeling dat de klacht eerst intern wordt behandeld. Een klacht wordt pas extern in behandeling genomen, als de interne behandeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Extern wordt de klacht behandeld door de klachtencommissie. Deze klachtencommissie is onafhankelijk. De leden van de klachtencommissie hebben op geen enkele wijze binding met de Stichting Welzijn Castricum.

De werkwijze en bevoegdheden van de klachtencommissie zijn in het klachtenreglement beschreven.

Namens het bestuur,

Ijme van Gosliga, voorzitter

## INHOUD

INLEIDING .....	1
DOEL EN OMVANG KLACHTENREGELING.....	3
SOORTEN KLACHTEN EN HUN AFHANDELING.....	3
INTERNE KLACHTENPROCEDURE .....	4
EXTERNE KLACHTENPROCEDURE.....	5
DE COMMUNICATIE BETREFFENDE DE KLACHT .....	6
BIJLAGE: KLACHTENFORMULIER SWC.....	7

## DOEL EN OMVANG KLACHTENREGELING

Het doel van deze klachtenregeling is om op een zo objectief mogelijke manier de klacht –middels een procedure - naar tevredenheid af te handelen.

De klacht kan gaan over ongepaste omgangsvormen, over agressie, over alle vormen van seksuele intimidatie, discriminatie, dan wel over de uitvoering van activiteiten, die onder de verantwoordelijkheid van de Stichting Welzijn Castricum worden uitgevoerd.

Het gaat nadrukkelijk niet over de gevolgen van bezuinigingen van het Rijk, Provincie en/of gemeenten, daar de Stichting Welzijn Castricum hier geen invloed op kan uitoefenen. Ook de gevolgen van overige besluiten van de eerder genoemde overheden vallen nadrukkelijk niet onder deze klachtenregeling.

De klachten zullen de Stichting Welzijn Castricum de mogelijkheid bieden om de dienstverlening te verbeteren; dan wel de kwaliteit en de kwantiteit van de geboden diensten te toetsen en mogelijk aan te passen.

De klachten kunnen alleen geuit worden door diegenen, die direct betrokken zijn bij de dienstverlening van de Stichting Welzijn Castricum, zoals cliënten, medewerkers en vrijwilligers en hun vertegenwoordigers. Degenen, die geen partij zijn bij de klacht, zijn van de indiening en behandeling van de klacht uitgesloten.

## SOORTEN KLACHTEN EN HUN AFHANDELING

De Stichting Welzijn Castricum kent de volgende soorten klachten:

1. Klacht van een cliënt of organisatie over het gedrag of dienstverlening van een medewerker of vrijwilliger verbonden aan de Stichting Welzijn Castricum;
2. Klacht van een medewerker of vrijwilliger verbonden aan de Stichting Welzijn Castricum over het gedrag / bejegening van een cliënt of organisatie, waaraan de Stichting Welzijn Castricum diensten levert;
3. Klacht van een medewerker of vrijwilliger verbonden aan de Stichting Welzijn Castricum over het gedrag / bejegening van een collega van de Stichting Welzijn Castricum.

De Stichting Welzijn Castricum kent de volgende afhandelingsmethodes voor de klachten:

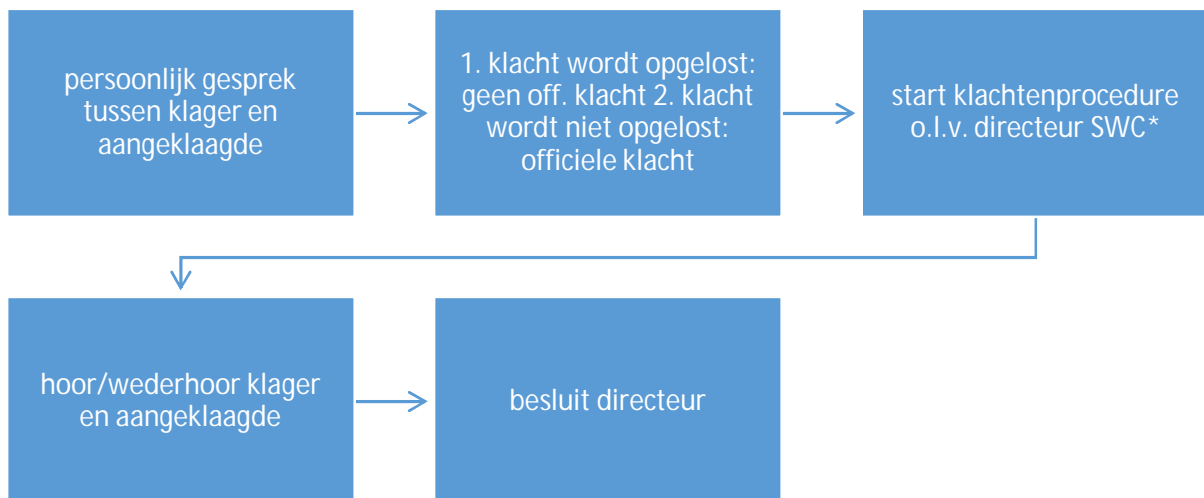
- De interne afhandeling, waarbij de mogelijkheid wordt geboden om in onderling overleg de klacht naar tevredenheid van alle partijen de klacht af te handelen.
- De externe afhandeling, die volgt na het mislukken van de interne afhandeling en waarbij een onafhankelijke klachtencommissie de klacht zal bestuderen en tot een oordeel komt.

De interne- en externe klachtafhandelingsprocedure zal worden overgeslagen als er een strafbaar feit is gepleegd (volgens het Wetboek van Strafrecht) en waarbij een officiële aangifte is gedaan bij de politie.

## INTERNE KLACHTENPROCEDURE

Deze geldt voor:

1. Klacht van een cliënt of organisatie over het gedrag of dienstverlening van een medewerker of vrijwilliger verbonden aan de Stichting Welzijn Castricum;
2. Klacht van een medewerker of vrijwilliger verbonden aan de Stichting Welzijn Castricum over het gedrag / bejegening van een cliënt of organisatie, waaraan de Stichting Welzijn Castricum diensten levert;
3. Klacht van een medewerker of vrijwilliger verbonden aan de Stichting Welzijn Castricum over het gedrag / bejegening van een collega van de Stichting Welzijn Castricum.



- Als directeur/directie onderdeel van de klacht is, wordt zijn/haar plaats ingenomen door de voorzitter van het bestuur van de SWC;
- Klachten worden alleen in behandeling genomen bij een schriftelijke klacht gericht aan de directie of de voorzitter van het bestuur (als de directie onderdeel van de klacht is);
- In het besluit van de directie staat:
  - Zijn/haar oordeel met redenen omkleedt
  - Plan hoe de klacht feitelijk wordt opgelost
  - Plan hoe het onderlinge vertrouwen/verhouding kan worden hersteld

Er bestaat altijd de mogelijkheid dat de klager en/of de aangeklaagde het oordeel van de directie niet accepteert. In dat geval start de externe klachtenprocedure. Voordat deze in gang wordt gezet, dient degene die het oordeel/oplossing niet accepteert schriftelijk aan te geven waarom de oplossing niet acceptabel is en waarom hij/zij de klacht wil doorzetten.

## EXTERNE KLACHTENPROCEDURE

Deze geldt voor:

1. Klacht van een cliënt of organisatie over het gedrag of dienstverlening van een medewerker of vrijwilliger verbonden aan de Stichting Welzijn Castricum;
2. Klacht van een medewerker of vrijwilliger verbonden aan de Stichting Welzijn Castricum over het gedrag / bejegening van een cliënt of organisatie, waaraan de Stichting Welzijn Castricum diensten levert;
3. Klacht van een medewerker of vrijwilliger verbonden aan de Stichting Welzijn Castricum over het gedrag / bejegening van een collega van de Stichting Welzijn Castricum.



- De klachtencommissie bestaat uit 3 onafhankelijke personen, die geen arbeidsrelatie hebben met de Stichting Welzijn Castricum
- Als de schriftelijke reacties voldoende zijn, kan de klachtencommissie besluiten haar oordeel daarop te baseren en hoeven de partijen niet meer gehoord te worden
- Het oordeel van de klachtencommissie wordt schriftelijk medegedeeld en met redenen omkleed. De klachtencommissie kan aanbevelingen doen ter oplossing van de klacht
- De directie/ het bestuur van de Stichting Welzijn Castricum legt zich bij het oordeel van de klachtencommissie neer en zal de aanbevelingen ter oplossing uitvoeren.

Het kan zijn dat een van de partijen de gang naar de rechter maakt.

## DE COMMUNICATIE BETREFFENDE DE KLACHT

Degene, die een klacht verwacht, zal dit melden aan zijn leidinggevende en in overleg proberen de klacht voordat het tot een officiële klachtenprocedure komt af te handelen.

Alle correspondentie betreffende de klacht zal ter beschikking worden gesteld van de klager, de aangeklaagde en de directie.

Het aantal klachten en de afhandeling ervan zal in het jaarverslag van de Stichting Welzijn Castricum worden vermeld.

## BIJLAGE: KLACHTENFORMULIER SWC

Naam .....

Adres.....

Woonplaats .....

Telefoon .....

- ontvangen door .....
- datum:.....
- per: brief / fax / tel / e-mail / persoonlijk / anders:.....
- **omschrijving klacht / opmerking / suggestie:**  
**( beschrijf hier zo duidelijk mogelijk de klacht en de afhandeling hiervan)**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*(eventueel bijlage toevoegen)*

- beoordeling:  
.....
- afwikkeling:  
.....
- maatregel(en) ter verbetering:  
.....
- parafen voor afhandeling: