



Stichting Welzijn Lingewaard

Klachtenprocedure

januari 2019

Definitie en nadere omschrijving klacht

Onder een klacht verstaan we elke uiting van onvrede over de dienstverlening van Stichting Welzijn Lingewaard (SWL).

Klachten kunnen betrekking hebben op de bejegening, de communicatie, het handelen en of de organisatie van de dienstverlening. Klachten kunnen ook betrekking hebben op het feit dat de melder/klager bepaalde verwachtingen had die niet overeen kwamen met de daadwerkelijk geboden ondersteuning.

Klager is een individu (geen groep) en de klacht betreft de kwaliteit van de dienstverlening van SWL. De klachtenprocedure is bedoeld voor mensen die een beroep doen op de diensten van SWL.

Een klacht kan ingediend worden door de klager zelf of een rechtstreeks bij de klager betrokkene (bijvoorbeeld mantelzorger of hulpverlener). Een klacht van een rechtstreeks betrokkene wordt echter ook in behandeling genomen als deze klacht namens de klager wordt geuit of als de klager niet in staat is zelf te klagen.

Toelichting klachtenprocedure

De klachtenprocedure van SWL bestaat uit twee delen:

1. Eerste klachtenopvang door de directie van SWL. Doel is om de klager te ondersteunen bij het wegnemen van de onvrede en het gezamenlijk omschrijven van de klacht.
 2. Behandeling van de klacht door de onafhankelijke klachtencommissie SWL. Dit gebeurt indien de eerste klachtenopvang niet leidt tot het wegnemen van de onvrede. Doel is om te beoordelen welke partij gelijk heeft; klager of aangeklaagde. Veel mensen zien meer in een bemiddelingsgesprek dan in de behandeling van de klacht door een onafhankelijke klachtencommissie. Het wegnemen of oplossen van de onvrede is voor de meeste klagers belangrijker dan een objectieve uitspraak (door de klachtencommissie) over wie gelijk heeft. Wanneer onvrede te snel wordt geplaatst in een formele, juridische context, kan dat gauw leiden tot wederzijdse beschuldiging en verdediging.
- In deze notitie wordt alleen de eerste klachtengroep verder uitgewerkt

Bij Stichting Welzijn Lingewaard (SWL) kunnen klachten binnenkomen over SWL.

Bekendmaking klachtenregeling

Behalve schriftelijk ook digitaal en bekendmaken binnen organisatie.

De route betreffende klachten over SWL

Stap 1: aanmelding klacht

Een klacht kan mondeling, schriftelijk en/of digitaal bij SWL ingediend worden. In het geval dat een klager telefonisch een klacht meldt wordt direct doorverbonden met de directie, indien aanwezig. Bij afwezigheid van directie:

- aannemer noteert datum, naam en voorletters, telefoonnummer en adres van klager
- aannemer zegt tegen klager dat de directie z.s.m. contact opneemt, of telefonisch, digitaal of brief, maar in ieder geval binnen zeven dagen. Bij langere afwezigheid van directie (ziekte of vakantie) wordt deze taak overgenomen door de vervanger van de directie.
- Als een klacht schriftelijk of digitaal binnenkomt: uiterlijk 7 dagen of zo veel eerder als de klacht dat noodzakelijk maakt, laten weten dat de klacht ontvangen is en dat hierop een reactie zal volgen.
- Bij gegronde redenen om het niet via de directie te laten lopen kan een klager zich ook rechtstreeks tot de commissie richten

Stap 2: inventarisatie klacht

- De directie neemt of per brief of telefonisch contact op met klager en inventariseert wat er aan de hand is. Belangrijke aandachtspunten: erkenning van onvrede, een of meerdere klachten, wie/wat/hoe/wanneer? Onvrede/klacht samenvatten en kijken of die samenvatting klopt. Wat heeft iemand al gedaan om onvrede op te lossen? Wat wil iemand verder: hoe zou volgens de klager tegemoet kunnen worden gekomen aan de onvrede?

Stap 3: reactie op klacht

- Directie bekijkt of onvrede weg te nemen is door: informatie (bij verschil in verwachtingen), aanbieden van excuses, aanbieden van eventueel vervolgesprek etc. Zo nodig heeft de directie ruggenspraak met een van de leden van de klachtencommissie en kan het vervolgesprek ook (samen) met een commissielid worden gevoerd. Checken of onvrede daarmee voldoende weggenomen is.
- Is de onvrede weggenomen: het contact afsluiten en klager bedanken voor zijn reactie. Anonieme registratie maken van de klacht en afhandeling klacht. Tweemaal per jaar volgt een rapportage van de bij de directie binnengekomen klachten en wordt deze gerapporteerd aan de klachtencommissie.
- Is de onvrede niet weggenomen, klager wijzen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van SWL. Informatie over de klachtencommissie en procedure toesturen. Anonieme registratie maken van de klacht en afhandeling klacht.

Bijlage 1 Klachtenregistratie SWL

Aanmelding

Datum waarop de klacht is gemeld:

Aangenomen door:

Datum waarop door directie gereageerd is:

Reactie directie via:

Persoonsgegevens klager:

Naam en voorletters:

Adres:

Telefoonnummer:

Email:

Inventarisatie klacht door directie:

Klacht/suggestie heeft betrekking op de dienstverlening van:

Heeft klager de klacht al besproken met iemand van de organisatie: ja / nee

Zoja, met wie:

Omschrijving van de klacht: (omschrijving gecheckt met klager)

Klachtenafhandeling:

- Klager vindt na contact verdere stappen niet noodzakelijk: contact afgesloten
- Klager wenst een vervolgesprek met de directie
- Klager wil officiële klacht indienen bij de klachtencommissie van SWL
- Eventuele bijzonderheden
- Terugkoppeling door:
- Korte samenvatting:

