



Stichting Welzijn Lingewaard

REGLEMENT BEHANDELING KLACHTEN STICHTING WELZIJN LINGEWAARD

januari 2019

## **1. Indienen van een klacht**

- 1.1 Een klacht kan worden ingediend door eenieder, die een beroep heeft gedaan op Stichting Welzijn Lingewaard (SWL). Daarbij is het niet van belang of het beroep op SWL gehonoreerd is of niet.
- 1.2 Een klacht wordt zoveel mogelijk schriftelijk ingediend. Bij het formuleren van een klacht kan de klager een beroep doen op de klachtencommissie om daarbij, desgewenst, ondersteuning te krijgen
- 1.3 Bij het indienen van een klacht kan de klager zich laten vertegenwoordigen of doen bijstaan door een gemachtigde, mits van deze machtiging uitdrukkelijk blijkt of de vertegenwoordigingsbevoegdheid voortvloeit uit de functie van de gemachtigde.
- 1.4 Een klacht moet worden ingediend bij de voorzitter van de klachtencommissie.
- 1.5 Klachten kunnen slechts betrekking hebben op gebeurtenissen die zich hebben voorgedaan niet langer dan 1 jaar voor de datum van indienen van de klacht.
- 1.6 De klacht moet een duidelijke omschrijving van de gronden en/of bezwaren bevatten en er moet duidelijk worden aangegeven tegen wie de klacht zich richt. De klacht kan, al dan niet op verzoek van de klachtencommissie, nader worden onderbouwd of aangevuld tot het moment dat de inhoudelijke behandeling een aanvang neemt (zie 2.3)

## **2. De behandeling van een klacht**

- 2.1 Met betrekking tot de behandeling van de klacht wordt door de voorzitter van de klachtencommissie allereerst getoetst of de klacht ontvankelijk kan worden geacht.
- 2.2 De voorzitter kan de klager in de gelegenheid stellen geringe gebreken die kleven aan de klacht te herstellen zonder dat deze gebreken leiden tot niet-ontvankelijkheid van de klacht.
- 2.3 Een klacht die niet aanstonds niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt als in behandeling te nemen klacht geregistreerd, ingeschreven in een register en voorzien van een datum waarop de klacht als ingekomen wordt beschouwd. Aan de klager wordt daarvan schriftelijk mededeling gedaan.
- 2.4 Indien zulks de voorzitter geraden voorkomt kan de voorzitter na raadpleging van de voltallige commissie, besluiten alvorens het onderzoek naar de gegrondheid of ongegrondheid van de klacht te starten, te beproeven of een schikking tussen de klager en de beklagde mogelijk is, waarbij echter klager de bevoegdheid heeft om aan te geven dat hij de behandeling van de klacht wenst.
- 2.5 Na ontvangst van de klacht stelt de klachtencommissie, tenzij een schikking wordt beproefd als hierboven vermeld, aanstonds en in ieder geval tenminste binnen drie weken na de registratie van de klacht een datum vast waarop de klacht mondeling wordt behandeld, waarbij tevens wordt bepaald waar de mondelinge behandeling plaatsvindt en welke termijnen voor het overige nog in acht moeten worden genomen.
- 2.6 De mondelinge behandeling van de klacht zal niet later dan zes weken na de kennisgeving plaatsvinden. Deze zal zoveel mogelijk een besloten karakter hebben.
- 2.7 De beklagde ontvangt bericht omtrent de klacht en omtrent de behandeling daarvan gelijktijdig met het bericht dat aan de klager wordt gestuurd omtrent de datum van de mondelinge behandeling. Hierbij wordt aan de beklagde de gelegenheid geboden om schriftelijk verweer in te dienen tot twee weken voor de datum van de mondelinge behandeling. Eventuele stukken waar een beroep op wordt gedaan door de beklagde moeten eveneens uiterlijk twee weken voor de datum van de mondelinge behandeling bij de

commissie zijn ingediend. Indien de voorbereiding van de mondelinge behandeling een langere termijn vergt dan de hiervoor genoemde termijnen kan tot verlenging van die termijnen worden besloten.

- 2.8 De klachtencommissie kan besluiten om voor de behandeling van de klacht een of meer deskundigen aan de commissie toe te voegen. Indien de commissie daartoe besluit wordt daarvan mededeling gedaan aan de klager en de beklagde uiterlijk twee weken voor de mondelinge behandeling. Die mededeling bevat in ieder geval de naam/namen van de deskundige(n) alsmede de aard van hun deskundigheid. Evenzo kan een lid van de commissie besluiten zicht te laten vervangen bij de behandeling van een klacht, aangezien hij te nauw betrokken is uit hoofde van een andere functie of anderszins bij de klager, beklagde of anderen, die mogelijk bij de klacht betrokken kunnen raken. Aan de klager komt ook het recht toe om zodanige redenen als hiervoor omschreven bezwaar te maken tegen een lid van de commissie. Een dergelijk bezwaar moet door de commissie worden behandeld alvorens tot de behandeling van de klacht zelf over te gaan. Is de behandeling van de klacht eenmaal aangevangen dan kan behoudens in geval van zeer zwaarwegende bezwaren geen beroep meer worden gedaan op de hierboven omschreven mogelijkheid van wraking.
- 2.9 Bij de behandeling dient de commissie, al dan niet aangevuld met deskundigen, voltallig aanwezig te zijn. Indien een lid van de commissie verhinderd is, vindt vervanging plaats. De commissie wordt bij de mondelinge behandeling voorgezeten door een jurist. Van het besprokene tijdens de mondelinge behandeling wordt een verslag gemaakt dat binnen twee weken na de mondelinge behandeling aan klager en beklagde wordt toegezonden.

### **3. Beslissing**

- 3.1 De commissie geeft haar beslissing binnen vier weken na de mondelinge behandeling. Die beslissing kan ook zijn een tussenbeslissing, bijvoorbeeld inhoudende dat nader onderzoek noodzakelijk is of dat nadere bewijsstukken moeten worden ingediend. Indien sprake is van een tussenbeslissing kan de commissie voorts besluiten dat als uitvoering is gegeven aan de tussenbeslissing er wederom een mondelinge behandeling plaatsvindt. Gelijktijdig worden in dat geval de termijnen bepaald en medegedeeld zo veel mogelijk met inachtneming van de hiervoor vermelde termijnen.
- 3.2 Een beslissing van de klachtencommissie kan zijn:
- Een niet-ontvankelijkheid van de klacht
  - Ongegrondheid van een klacht
  - Gehele of gedeeltelijke gegrondheid van de klacht, in welk geval de commissie een aanbeveling kan doen met als doel dat voor de toekomst wordt voorkomen dat zich soortgelijke situaties voordoen.
- 3.3 De commissie geeft haar beslissing schriftelijk en met redenen omkleed. Een afschrift van de beslissing wordt toegezonden aan de klager en aan de beklagde.
- 3.4 Tot de datum, waarop de commissie uitspraak heeft gedaan kan de klacht worden ingetrokken.

### **4. Vaststelling en wijziging reglement**

Dit reglement kan worden gewijzigd door de klachtencommissie doch slechts met algemene stemmen en wordt het bestuur van SWL gehoord.

