



Klachtenregeling Stichting Welzijn Alblasserdam

Inleiding

Voor Stichting Welzijn Alblasserdam geldt het uitgangspunt dat iedereen binnen de organisatie zijn werk zo goed mogelijk, zo verantwoord mogelijk en met veel inzet verricht. Toch kan het voorkomen, dat er fouten of vergissingen worden gemaakt. Iedereen die gebruik maakt van de diensten van Stichting Welzijn Alblasserdam, maar ook de medewerkers en vrijwilligers van Stichting Welzijn Alblasserdam kunnen hun klachten kenbaar maken. De klachtenprocedure moet ervoor zorgen dat ontevreden klanten, medewerkers en vrijwilligers goed worden geholpen en wel zo, dat zij vertrouwen behouden of hervinden in Stichting Welzijn Alblasserdam.

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 Stichting Welzijn Alblasserdam worden uitgevoerd.

Het gaat nadrukkelijk niet over de gevolgen van bezuinigingen van het Rijk, de provincie en/of de gemeente, omdat Stichting Welzijn Alblasserdam 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 Stichting Welzijn Alblasserdam 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 Stichting Welzijn Alblasserdam, zoals klanten en hun vertegenwoordigers. Degenen die geen partij zijn bij de klacht, zijn van de indiening en behandeling van de klacht uitgesloten.

Klacht en afhandeling

Klacht van een klant of organisatie over het gedrag of dienstverlening van een medewerker of vrijwilliger verbonden aan de Stichting Welzijn Alblasserdam;

De Stichting Welzijn Alblasserdam 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 afhandelingen waarbij een onafhankelijke klachtencommissie de klacht zal bestuderen en tot een oordeel komt. De interne-en externe klachtafhandelingprocedure 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

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de directeur van Stichting Welzijn Alblasserdam. De klacht is voorzien van:

- naam, adres en eventueel telefoonnummer van de klager;
- de naam van degene over wie geklaagd wordt;
- een omschrijving van het handelen of nalaten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

Als directeur/directie onderdeel van de klacht is, wordt zijn/haar plaats ingenomen door de voorzitter van het bestuur van Stichting Welzijn Alblasserdam.

Klachten worden alleen in behandeling genomen bij een 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 omkleed;
- 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.

Stichting Welzijn Alblasserdam, t.a.v. de directeur, Ieplaan 2, 2951 CB Alblasserdam,
info@stichtingwelzijnalblasserdam.nl

Externe klachtenprocedure

Als men er intern samen niet uitkomt, dan kan er worden opgeschaald. Een klant kan zijn of haar klacht dan schriftelijk voorleggen aan de Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening NH, ZH en UT. De klachtencommissie bestaat uit onafhankelijke personen, die geen arbeidsrelatie hebben met de Stichting Welzijn Alblasserdam.

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 Alblasserdam 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.

Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht,
t.a.v. secretariaat, Krokusstraat 47, 2015 AE Haarlem, klachtencommissiemd@kpnmail.nl

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 aan de klager, de aangeklaagde en de directie. Het aantal klachten en de afhandeling ervan zal in het jaarverslag van de Stichting Welzijn Alblasserdam worden vermeld.