

## Klachtenregeling Sociaal Werk

### Artikel 1: Begrippen

#### Klachtencommissie

De commissie, ingesteld en in stand gehouden door het bestuur van de organisaties voor Sociaal Werk die bij de onderhavige klachtenregeling zijn aangesloten, om klachten van cliënten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan het bestuur van de organisatie(s) waarop de klacht betrekking heeft.

#### Organisatie

De organisatie voor Sociaal Werk die is aangesloten bij de onderhavige klachtenregeling, te weten:

- Stichting Welzijnswerk Hoogeveen
- Stichting Welzijn de Wolden
- Welzijn Mensenwerk Meppel
- Maatschappelijk Welzijn Coevorden
- Stichting Welzijnswerk Midden-Drenthe
- Stichting Welzijn in Noordenveld

#### Bestuur

De persoon of personen die eindverantwoordelijk is/zijn voor de uitvoering van het sociaal werk in de organisatie.

#### Medewerker

Een persoon werkzaam in de organisatie, zowel in dienst van als anderszins verbonden aan, inclusief personen die in de organisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de organisatie diensten verlenen.

#### Sociaal werker

Onder sociaal werker vallen vele beroeps- of functiebenamingen, zoals: maatschappelijk werkers, sociaal agogisch werkers, jeugd- en jongerenwerkers, cliëntondersteuners, groepsbegeleiders, opbouwwerkers etc. Het betreft hier dus het sociaal domein.

#### Vrijwilliger

Een persoon die onbezoldigd een taak uitvoert of een functie vervult ten behoeve van (activiteiten van) één van de aangesloten organisaties. Waar in de onderhavige klachtenregeling wordt gesproken van 'medewerker', wordt daar mede onder verstaan 'vrijwilliger'.

#### Cliënt

Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van één van de aangesloten organisaties voor sociaal werk.

#### Klager

Een cliënt, in relatie staand tot één van de aangesloten organisaties van Sociaal Werk, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien.

#### Beklaagde

Degene tegen wie de klacht zich richt.

**Partijen**

Klager, beklaagde en de organisatie waar beklaagde werkzaam is.

**Klacht**

Een mondeling of schriftelijke uiting van ongenoegen van een cliënt over de wijze waarop hij/zij is behandeld door één van de aangesloten organisaties voor Sociaal Werk of door een medewerker van één van die organisaties.

**Artikel 2: Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden, die zowel in hun oordeelsvorming als in hun positie onafhankelijk zijn van het bestuur.
2. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een door de besturen aangewezen ambtelijk secretaris.
3. De voorzitter is niet werkzaam bij één van de aangesloten organisaties.
4. Elk van de aangesloten organisaties stelt een medewerker aan voor de klachtencommissie, tenzij aan een organisatie hiervan door de gezamenlijke besturen van de overige, aangesloten organisaties dispensatie wordt verleend.
5. Voor elk van de leden van de klachtencommissie worden zo mogelijk plaatsvervangers benoemd.
6. De leden van de klachtencommissie worden door het bestuur benoemd voor een periode van vier jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode opnieuw benoemd worden voor eenzelfde periode van vier jaar. De zittende leden blijven in functie tot er voorzien is in hun opvolging.
7. Aan de behandeling van voorgelegde klachten nemen tenminste deel: de voorzitter en twee overige leden van de klachtencommissie, welke niet in dienst zijn van de organisatie waartegen de klacht is ingediend. Dit om zoveel mogelijk de onafhankelijkheid te waarborgen.
8. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
  - als een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
  - door het overlijden van een commissielid;
  - door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
  - als een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het bestuur uit zijn functie wordt ontheven wegens:
    - verwaarlozing van zijn taak of andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd.
    - door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van de geheimhoudingsplicht.

**Artikel 3: Geheimhouding**

Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn genomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

**Artikel 4: Doel**

Het doel van de klachtenregeling is om een (onafhankelijk) oor te bieden aan klager en om de dienstverlening van de aangesloten organisaties te verbeteren.

## Artikel 5: Interne klachtenprocedure

1. In principe dient in geval van een klacht eerst de interne procedure te worden gevolgd, tenzij er redenen zijn waarom dit in een bepaald geval niet voor de hand ligt.
2. Deze interne procedure houdt in dat een cliënt in eerste instantie aan de sociaal werker of andere medewerker tegen wie de klacht gericht is zelf (mondeling of schriftelijk) aangeeft wat hij/zij vindt dat niet goed gegaan is of gaat. De schriftelijke klacht kan geadresseerd worden aan de aangesloten organisatie voor wie degene tegen wie de klacht gericht is werkzaam is, zulks ter attentie van het secretariaat. De betreffende sociaal werker of andere medewerker tegen wie de klacht gericht is, probeert binnen 1 week na kennisneming van de klacht, in een gesprek met de cliënt tot een oplossing te komen. De klacht wordt in alle gevallen door de sociaal werker dan wel andere medewerker geregistreerd in het cliëntregistratiesysteem en in het klachtregistratiesysteem.
3. Komt er naar de mening van cliënt geen oplossing dan wordt er een oplossing gezocht met tussenkomst van de leidinggevende of de directeur. Deze probeert in een gesprek met de cliënt tot een oplossing komen, al dan niet in bijzijn van de sociaal werker dan wel andere medewerker waartegen de klacht gericht is. De klacht wordt geregistreerd op het meldingsformulier.
4. Indien ook de tussenkomst van de leidinggevende dan wel directeur niet tot een voor cliënt bevredigende oplossing komt en cliënt zijn klacht handhaaft, staat de externe klachtenprocedure open, te weten het voorleggen van de klacht aan de klachtencommissie.

## Artikel 6: Voorleggen klacht aan de klachtencommissie

1. Een klager kan langs elektronische weg of per post een klacht indienen bij de klachtencommissie. Dit kan door schriftelijk in de Nederlandse taal een klacht aan de klachtencommissie toe te sturen aan het adres:

Stichting Welzijnswerk Hoogeveen  
 T.a.v.: ambtelijk secretaris klachtencommissie  
 Postbus 131  
 7900 LE Hoogeveen

Of door via elektronische weg een klacht per e-mail te sturen aan: **secretariaat@swwh.nl**

2. Indien klager er moeite mee heeft de klacht op schrift te stellen, zal de organisatie waar de sociaal werker of andere medewerker klager hiermee behulpzaam zijn.
3. Uit de klacht moet blijken welke concrete gedraging(en) aan de (medewerker van de) organisatie worden verweten.
4. Een klacht kan worden onderbouwd met relevante documenten of beeldmateriaal.
5. Partijen kunnen zich in elk stadium van de procedure door een derde laten vertegenwoordigen of laten bijstaan.
6. De klachtencommissie neemt klacht(en) kosteloos in behandeling.
7. Klager kan zijn klacht op elk moment gedurende de procedure intrekken.

## Artikel 7: Klachten die niet inhoudelijk in behandeling worden genomen

1. De klachtencommissie kan besluiten klager niet ontvankelijk te verklaren in de volgende gevallen:
  - a) Indien de klacht een handelen of nalaten betreft dat langer dan een jaar voor indiening van de klacht bij de klachtencommissie heeft plaatsgevonden;

- b) Indien zonder goede reden (ter beoordeling van de klachtencommissie) de interne klachtenprocedure niet is gevolgd;
  - c) Indien de klacht anoniem is ingediend of discriminerend van aard;
  - d) Indien uit de klacht onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten wordt verweten.
  - e) Indien de klacht niet valt onder de werking van de onderhavige klachtenregeling;
  - f) Indien klager geen belang heeft bij behandeling van de klacht;
  - g) Indien de klachtencommissie de klacht reeds heeft behandeld, daarover advies heeft uitgebracht en het bestuur conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken.
2. Indien de klachtencommissie klager niet ontvankelijk verklaard, neemt zij de klacht niet in behandeling en stelt de klachtencommissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk, doch in iedere geval binnen drie weken na indiening van de klacht schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte. Hiermee komt de klachtenprocedure dan ten einde. Tegen deze beslissing staat namelijk geen hoger beroep open.

### **Artikel 8: Verwerking van klachten**

1. Klager krijgt van of namens de klachtencommissie binnen veertien dagen schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht met daarin de vermelding van de datum van ontvangst.
2. Daarin meldt de klachtencommissie of klager ontvankelijk is of dat de klacht op grond van artikel 5 van deze klachtenregeling niet in behandeling wordt genomen.
3. De klachtencommissie kan de klager in de ontvangstbevestiging verzoeken stukken ter nadere onderbouwing van de klacht toe te zenden. Indien deze nodig zijn om tot een afgewogen oordeel over de ontvankelijkheid te komen, dan gaat de in artikel 7 lid 2 genoemde termijn lopen op het moment dat de gevraagde stukken door de klachtencommissie zijn ontvangen.
4. In de ontvangstbevestiging aan de klager wordt verwezen naar het reglement van de klachtencommissie, waarvan een kopie wordt meegezonden.
5. De klachtencommissie stuurt een afschrift van ontvangstbevestiging aan de klager en een kopie van de klacht naar de sociaal werker dan wel andere medewerker tegen wie de klacht gericht is, alsmede naar de organisatie voor wie degene tegen wie de klacht gericht is, werkzaam is.
6. De klachtencommissie stelt de beklagde in de gelegenheid schriftelijk zijn/haar standpunt ten aanzien van de klacht kenbaar te maken en vraagt de beklagde en/of de organisatie voor wie hij/zij werkzaam is om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de klachtencommissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.

### **Artikel 9: Voorbereiding van de zitting**

1. Tenzij de klager niet-ontvankelijk is stelt de klachtencommissie partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting, tenzij de klachtencommissie zich voldoende geïnformeerd acht door de inhoud van de uitgewisselde stukken.
2. De klachtencommissie stuurt uiterlijk binnen 6 weken nadat de nadere onderbouwing en informatie als bedoeld in de artikelen 8 lid 3 en lid 6 is ontvangen aan partijen bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Bij dit bericht zijn in beginsel alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben. Tussen uitnodiging en zitting verstrijken minimaal vijf werkdagen.
3. De klachtencommissie kan in haar uitnodiging voor de hoorzitting partijen vragen ter zitting nadere informatie te verschaffen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht. De klachtencommissie kan specificeren naar aanleiding van welke vragen zij op de hoorzitting nadere informatie wenst.
4. De klachtencommissie kan zich indien zij dit wenst door een deskundige laten adviseren.

5. Stukken die door partijen worden ingebracht, worden door de klachtencommissie steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel klachtencommissie, de klager als beklaagde en de organisatie voor wie hij/zij werkzaam is over hetzelfde dossier beschikken.

#### **Artikel 10: De zitting**

1. De klachtencommissie past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe. In principe worden partijen gehoord in elkaars aanwezigheid, maar er kunnen redenen zijn om partijen buiten elkaars aanwezigheid te horen, zulks ter beoordeling van de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie vergadert met tenminste drie leden, waaronder de voorzitter.
3. Zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar. De klachtencommissie kan bij de zitting personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De klachtencommissie is gehouden zowel de klager als de beklaagde en de organisatie voor wie beklaagde werkzaam is, bij de uitnodiging voor de zitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
4. Tijdens de zitting kan klager de klacht toelichten en kan de beklaagde zijn/haar verweer toelichten. Hiervoor is een beperkte tijd beschikbaar, die de klachtencommissie tevoren aan partijen kenbaar maakt. Partijen mogen zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan, mits tevoren aangekondigd. Een vertegenwoordiger moet schriftelijk gemachtigd zijn door klager, indien klager niet aanwezig is.

#### **Artikel 11: Uitspraak**

1. De beraadslagingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
2. De klachtencommissie baseert haar oordeel op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
3. De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
4. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
5. De klachtencommissie doet haar schriftelijk en gemotiveerd besluit in principe binnen drie weken na de hoorzitting aan partijen toekomen. Zij kan de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren. Voorts kan zij haar besluit gepaard doen gaan van één of meer aanbevelingen.
6. Tegen de uitspraak van de klachtencommissie staat geen hoger beroep open.
7. Bij de bekendmaking van het besluit wordt het advies van de klachtencommissie altijd toegevoegd.
8. De aanbevelingen van de klachtencommissie zijn niet bindend. Jaarlijks wordt aan de klachtencommissie door de organisaties aan wie één of meer aanbevelingen zijn gedaan, verslag gedaan wat zij met de aanbevelingen hebben gedaan.

#### **Artikel 12: Spoedeisende klachten**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan op verzoek van klager de klachtencommissie bijeenroepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen. In deze 'spoedprocedure' kan de voorzitter beslissen dat de klachtencommissie afwijkt van de in deze regeling voorziene vormen en termijnen.
2. De voorzitter gaat daartoe over wanneer hij of zij, gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen, een onverwijlde behandeling en advisering nodig acht. Beslist de voorzitter dat een spoedprocedure niet nodig is, dan doet hij of zij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan klager, beklaagde en de organisatie waar beklaagde werkzaam is.

**Artikel 13: Bescherming persoonsgegevens**

1. Leden van de klachtencommissie en haar secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van geschillen kennis hebben genomen.
2. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat stukken en/of gegevens die ten behoeve van behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager of derden, vertrouwelijk behandeld worden, alles met inachtneming van wet- en regelgeving over bescherming van persoonsgegevens.
3. De secretaris van de klachtencommissie archiveert een exemplaar van alle verslagen en stukken gedurende vijf jaren na een uitspraak.
4. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze persoonsgegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkenen is verkregen. De klachtencommissie informeert klager desgevraagd hierover. Indien wel toestemming is verkregen en stukken aan hem zijn geopenbaard is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens, ook daarover wordt klager geïnformeerd.
5. Het advies van de klachtencommissie aan het bestuur is uitsluitend geanonimiseerd openbaar, dit ter bescherming van de persoonsgegevens van klager, werknemers of derden.

**Artikel 14: Faciliteiten**

1. De besturen van de aangesloten organisaties stellen de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. De besturen kunnen (onkosten)vergoedingen vaststellen voor de leden van de klachtencommissie.

**Artikel 15: Registratie en verslag van werkzaamheden**

De klachtencommissie houdt een register bij van ontvangen klachten. Dit register vermeldt: de ontvangen klachten (nummer, adres en het onderwerp van de klacht), het aantal niet-ontvankelijk verklaarde klachten met vermelding van grondslag, het aantal (on)gegrondverklaringen alsmede de betrokken organisatie en de uitgebrachte aanbevelingen. De klachtencommissie bespreekt dit met de besturen wanneer zij hiertoe aanleiding ziet.

**Artikel 16: Vaststelling en wijziging reglement, onvoorziene omstandigheden**

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie.