



Klachtenreglement

Stichting Combiwel Amsterdam
Stichting Combiwel voor Kinderen
Stichting Combiwel Buurtwerk
Stichting Combiwel MaDi & SHV
Stichting Combiwel Projecten



| | |
|----------------|-----------------|
| Versie | 1.0 |
| Vastgesteld | 5-3-2019 |
| Evaluatiedatum | 1-1-2021 |
| Houder | Beleidsadviseur |



Inhoud

| | |
|--|---|
| 1. Inleiding..... | 3 |
| 2. Definities..... | 3 |
| 3. Voor wie is dit klachtenreglement bestemd? | 3 |
| 4. Informele klachtafhandeling..... | 3 |
| 5. Indienen formele klacht | 4 |
| 6. Behandeling klacht..... | 4 |
| 7. Externe route klacht | 5 |
| 7.1 Onafhankelijke klachtencommissie..... | 5 |
| 7.2 Specifiek voor Combiwel voor kinderen..... | 5 |
| 7.3 Specifiek voor de schuldhulpverlening..... | 6 |
| 7.4 Specifiek voor het Amsterdamse Ontmoetingscentrum (AOC)..... | 6 |
| 6. Geheimhouding, rapportage en archivering..... | 6 |
| 6.1 Geheimhoudingsplicht | 6 |
| 6.2 Rapportage..... | 6 |
| 6.3 Archivering | 6 |
| Bijlage | 7 |
| Werkwijze klachtencommissie Combiwel..... | 7 |



COMBIWEL KLACHTENREGLEMENT

1. Inleiding

1.1 Waarom een klachtenreglement?

Een klachtenreglement is wettelijk verplicht (Wet Maatschappelijke Ondersteuning en Wetten Kinderopvang). Combiwel vindt het belangrijk om haar klanten, cliënten en gebruikers zo goed mogelijk van dienst te zijn. Desondanks kan het voorkomen, dat iets niet of minder goed verloopt, of dat de communicatie te wensen overlaat. Voor die situaties is het klachtenreglement bedoeld.

1.2 Doel

Het doel van dit reglement is het naar tevredenheid oplossen van de klacht. Daarnaast biedt dit reglement Combiwel mogelijkheden om zich als organisatie verder te verbeteren.

2. Definities

| | |
|------------------------|--|
| Organisatie: | Alle entiteiten die vallen onder Stichting Combiwel Amsterdam, zijnde Stichting Combiwel Buurtwerk Stichting Combiwel voor Kinderen Stichting Combiwel Maatschappelijke Dienstverlening & Schuldhulpverlening Stichting Combiwel Projecten |
| Medewerker: | De medewerker, ZPP'er, vrijwilliger, stagiaire werkzaam bij een van de werkorganisaties |
| Klachtenadministrator: | De medewerker waar de klachten binnenkomen en die zorgt voor de registratie en soms ook communicatie met de klant. |
| Klachtencoördinator: | De medewerker waar de klachten binnenkomen en die de procedure bewaakt zodat klachten tijdig, volledig en zorgvuldig worden afgehandeld. |
| Behandelaar: | De medewerker die de klacht inhoudelijk behandelt. (dit is <i>nooit</i> de persoon over wie de klacht gaat) |
| Klant: | Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de Combiwel. Hieronder worden ouders/verzorgers, cliënten en gebruikers verstaan. |
| Klacht: | Uiting van ongenoegen |
| Klager: | De klant die ontevreden is en een klacht indient |

3. Voor wie is dit klachtenreglement bestemd?

Dit klachtenreglement is voor iedereen bestemd die als klant, cliënt, (aspirant-) gebruiker, of anderszins te maken heeft (gehad) met de diensten en producten van of de organisatie Combiwel. Het klachtenreglement is te vinden op www.combiwel.nl.

4. Informele klachtafhandeling

4.1 Combiwel vindt het belangrijk dat klachten zo laag mogelijk in de organisatie worden besproken en opgelost. Wie ontevreden is over de behandeling door Combiwel of de kwaliteit van de dienstverlening kan daarom het beste contact opnemen met de medewerker die hem van dienst is geweest en met deze een gesprek aangaan. Combiwel verwacht dat dit gesprek meestal tot een bevredigende oplossing zal leiden.



- 4.2 In principe zal de betreffende medewerker degene die ontevreden is meteen te woord staan. Lukt dat niet vanwege drukte of omdat er geen ruimte vrij is, dan maakt de medewerker met degene die ontevreden is een afspraak om de zaak in een persoonlijk gesprek te bespreken. Dit gesprek vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar in ieder geval binnen een week.
- 4.3 Mocht dit niet leiden tot een oplossing dan kan de klacht besproken worden met de leidinggevende. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing dan kan een formele klacht worden ingediend.

5 Indienen formele klacht

- 5.1 Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien met een maximale termijn van één jaar na dato van het voorval. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en (e-mail)adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie (en de groep) plus een concrete omschrijving van de klacht, voorzien van data.
- 5.2 Een klacht kan worden ingediend op drie manieren:
1. via de mail klacht@combiwel.nl
 2. schriftelijk
Combiwel
T.a.v. Klacht
Postbus 95304
1090 HH Amsterdam
 3. telefonisch via 020- 575 4700
- 5.3 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.
- 5.4 Het klachtenreglement voorziet niet in het stellen van schadeclaims. Voor een dergelijke claim is de gang naar de rechter noodzakelijk.
- 5.5 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

6 Behandeling klacht

- 6.1 Alle klachten komen terecht bij de klachtenadministrateur en de klachtencoördinator. Telefonische klachten worden vastgelegd en de klager wordt hierover om instemming gevraagd.
- 6.2 Combiwel streeft ernaar de klacht binnen 6 weken af te handelen. De volgende stappen worden daarbij doorlopen:
- De klachtenadministrateur registreert de klacht en bevestigt binnen 3 dagen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager.
 - De klager ontvangt (telefonisch of schriftelijk) bericht of de klacht ontvankelijk is, uitleg over de afhandeling van de klacht en een contactpersoon tot wie de klager zich kan wenden met vragen over de afhandeling.
 - De behandelaar van de klacht maakt binnen 2 weken na ontvangst, een afspraak met de klager.
 - Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld op basis van hoor en wederhoor. Indien nodig wordt een afspraak met de klager gemaakt om de klacht in een persoonlijk gesprek toe te lichten.



- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- Indien nodig volgt er een gezamenlijk gesprek met de klager en de beklagde. Zowel de klager als de beklagde kunnen hier bezwaar tegen maken.
- De klachtencoördinator bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenadministrateur de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
- Afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

- 6.3 De klager krijgt binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk antwoord, tenzij anders is afgesproken, met daarin:
- Een samenvatting van de klacht.
 - De bevindingen uit het onderzoek naar de klacht.
 - De conclusies van de organisatie over de klacht, inclusief eventuele verbetermaatregelen.
- 6.4 Als Combiwel meer dan zes weken nodig heeft om de klacht te beantwoorden, kan Combiwel deze termijn met vier weken verlengen. De klager hoort binnen zes weken na ontvangst van de klacht of Combiwel extra tijd nodig heeft.

7 Externe route klacht

7.1 Onafhankelijke klachtencommissie

Combiwel heeft een onafhankelijke klachtencommissie voor het afhandelen van klachten wanneer de klager ontevreden is over de onder art. 6 genoemde klachtenafhandeling, of wanneer hij deze weg niet wil bewandelen. Deze klachtencommissie bestaat uit:

1. een externe onafhankelijke voorzitter
2. de klachtencoördinator
3. een derde onafhankelijk lid, gekozen door bovenstaande leden.

Voor het indienen van een klacht kan de klager een brief of mail sturen naar:

Combiwel
t.a.v. klachtencommissie
Postbus 95304
1090 HH Amsterdam
e. klachtencommissie@combiwel.nl

Zie bijlage 1 voor de werkwijze van deze klachtencommissie

7.2 Specifiek voor Combiwel voor kinderen

Wanneer een klager ontevreden is over de afhandeling van de klacht door Combiwel voor kinderen, kan deze:

- voor informatie, advies of bemiddeling terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang via www.klachtenloket-kinderopvang.nl of
- de klacht, binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij Combiwel voor Kinderen, voorleggen aan De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen
Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
070-3105310
www.degeschillencommissie.nl.



7.3 Specifiek voor de schuldhulpverlening

Wanneer een klager over de schuldhulpverlening ontevreden is over de afhandeling van de klacht door Combiwel, kan hij de klacht voorleggen aan de gemeentelijke ombudsman via telefoonnummer 020-6259999 of via www.gemeentelijkgeombudsman.nl

7.4 Specifiek voor het Amsterdamse Ontmoetingscentrum (AOC)

Wanneer een klager over WMO diensten, ontevreden is over de afhandeling van de klacht door Combiwel, kan hij de klacht voorleggen aan

- De Gemeente Amsterdam via 0800-0643, via www.amsterdam.nl/zorg, via 020-2514444 of via klachtensociaal@amsterdam.nl
- de gemeentelijke ombudsman via telefoonnummer 020-6259999 of via www.gemeentelijkgeombudsman.nl

6 Geheimhouding, rapportage en archivering

6.1 Geheimhoudingsplicht

- 6.1.1 De privacy van de klager en beklagde wordt beschermd, conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zoals vastgelegd in het Combiwel- privacyreglement.
- 6.1.2 Voor zover een klager tijdens de behandeling van de klacht bekend wordt met vertrouwelijke informatie over de persoon van de aangeklaagde medewerker, kent ook een klager een geheimhoudingsplicht ten aanzien van deze informatie.

6.2 Rapportage

- 6.2.1 Combiwel maakt jaarlijks een geanonimiseerde rapportage over het aantal en de aard van de ontvangen en behandelde klachten
- 6.2.2 Deze geanonimiseerde rapportage wordt gebruikt in het kader met kwaliteitsverbetering
- 6.2.3 Deze geanonimiseerde rapportage wordt verstrekt aan de opdrachtgevers

6.3 Archivering

Bewaring van de klacht kan belangrijk zijn voor de klager en de beklagde, bijvoorbeeld als Combiwel na een klachtbehandeling in gebreke zou blijven en een herhaalde klacht op zijn plaats is. Klachten blijven gedurende maximaal twee jaren opgeborgen in het centraal klachtenarchief en worden daarna vernietigd

5. Slotbepaling

- 5.1** Dit klachtenreglement vormt samen met de hierna volgende bijlage één geheel.



Bijlage

Werkwijze klachtencommissie Combiwel

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie
Combiwel t.a.v. klachtencommissie
Postbus 95304
1090 HH Amsterdam
e. klachtencommissie@combiwel.nl
2. De klachtencoördinator kijkt of de klacht ontvankelijk is. Als de klacht ontvankelijk is wordt de voorzitter van de klachtencommissie binnen 2 werkdagen ingelicht door de klachtencoördinator.
3. De voorzitter (extern en onafhankelijk) en de klachtencoördinator stellen binnen 5 werkdagen de klachtencommissie samen (dat wil zeggen: wijzen samen een derde onafhankelijk lid aan).
4. Wraking en verschoning
 - 4.1 De klager en/of degene waarover wordt geklaagd, kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie (wraking) indien zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
 - 4.2 De overige leden van de klachtencommissie beoordelen of dit bezwaar terecht is. De beslissing wordt meegedeeld aan de klager en degenen waarover wordt geklaagd.
 - 4.3 Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) indien zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
 - 4.4 In geval van terecht bezwaar of onttrekking wijzen de beide andere leden een nieuw onafhankelijk lid aan.
5. De klachtencoördinator zendt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging naar de klager met uitleg over de werkwijze en de samenstelling van de klachtencommissie.
6. De klachtencoördinator zendt binnen 2 werkdagen een afschrift van de klacht aan de medewerker waarover geklaagd is en stelt deze in de gelegenheid binnen 2 weken na verzending een verweer op te stellen.
7. De klachtencoördinator zendt de klacht, het verweer en het dossier naar alle leden van de klachtencommissie.
8. De klager en medewerker waarover wordt geklaagd worden uitgenodigd voor een mondelinge bespreking van de klacht (hoorzitting) op neutraal terrein.
9. Indien de klachtencommissie het nodig oordeelt, of indien een van de partijen daarom verzoekt, vindt hoor en wederhoor separaat plaats. Indien hiertoe wordt overgegaan, zal de klachtencommissie alleen die informatie bij haar oordeel betrekken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.
10. De klachtencommissie kan na het horen van beide partijen adviseren de uitspraak op te schorten en voorstellen dat beide partijen er samen uitkomen. Indien dit niet mogelijk blijkt, doet de commissie alsnog uitspraak.
11. Er wordt binnen 6 weken na ontvangst van de klacht uitspraak gedaan. Bij onvoorziene omstandigheden kan de termijn verlengd worden. Alle partijen ontvangen hierover een bericht met de reden van uitstel en de verwachte termijn waarop de uitspraak wordt gedaan.
12. Na uitspraak ontvangen klager en de medewerker waarover wordt geklaagd een verslag met daarin de klacht en de met reden onderbouwde uitspraak.



13. Deze uitspraak is voor Combiwel bindend.
14. De klachtcoördinator maakt jaarlijks een geanonimiseerde rapportage met daarin het aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie en eventuele aanbevelingen.