

Klachtenregeling Delft Support BV

Regeling ten behoeve van de behandeling van klachten omtrent de Participatiewet, Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en Jeugdwet

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht:
uiting van onvrede over een handeling of nalaten (op het gebied van de Participatiewet en/of WMO 2015 en/of Jeugdwet) door Delft Support of door een persoon die voor Delft Support werkzaam is, dat gevolgen heeft voor een cliënt van Delft Support, die niet (mede) strekt tot vergoeding van schade, die schriftelijk of per e-mail is ingediend
- b. klager:
cliënt van Delft Support die een klacht indient¹, diens wettelijke vertegenwoordiger of gevolmachtigd om namens client te handelen.
- c. beklagde:
degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
- d. directeur-bestuurder:
de directeur-bestuurder van Delft Support
- e. klachtenfunctionaris:
degene die binnen Delft Support belast is met de opvang en behandeling van klachten
- f. ondersteuning:
ondersteuning als bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een klager klagen?

Een klager kan zijn klacht indienen bij:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt een klager in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klager daartegen geen bezwaar maakt.

¹ Alleen vanwege de overzichtelijkheid wordt in deze regeling telkens de mannelijke vorm aangehouden. Daarmee wordt in geen enkel geval beperking tot de mannelijke vorm beoogd.

2. Medewerkers maken klager zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken de aard van de klachten en daaruit voortvloeiend de leerpunten in het team.
4. Indien een klager een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of klager dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden klagers zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De manager is vrij om dit gesprek op een andere wijze in te vullen mits dit ook leidt tot een oplossing. Indien dit niet het geval is, wordt alsnog de formele werkwijze zoals in dit punt beschreven toegepast.
5. De leidinggevende bespreekt op hoofdlijnen onvrede van een klager in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede kan ontstaan.
6. Indien het gesprek tussen klager en beklagde, dan wel diens leidinggevende, leidt tot een oplossing, dan wordt dit schriftelijk vastgelegd en aan betrokkenen inclusief de klachtenfunctionaris gezonden. Indien niet het geval is, treedt artikel 6 van de klachtenregeling in werking.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert klagers, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert klagers en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
 - c. hij helpt klagers met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De directeur-bestuurder beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van Delft Support, wat inhoudt dat Delft Support zich onthoudt van inhoudelijke inmenging in de gegeven adviezen. De klachtenfunctionaris attendeert klagers regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met klagers, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de directeur- bestuurder. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. Delft Support stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de Delft Support, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de directeur-bestuurder aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenprocedure bij de klachtenfunctionaris

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend door de klager of diens daartoe uitdrukkelijk schriftelijk gemachtigde.

Artikel 6 In behandeling nemen van een klacht

1. De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen zes werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager.
2. De klacht wordt na ontvangst meteen doorgestuurd naar de leidinggevende van de betreffende medewerker.
3. Als de klacht door klager niet voorafgaand aan de indiening bij de klachtenfunctionaris met de betreffende medewerker of diens leidinggevende is besproken, dan bevordert de klachtenfunctionaris zo veel mogelijk dat alsnog conform de bepalingen in artikel 3 en volgende van deze regeling de klacht met de betreffende medewerker en/of diens leidinggevende wordt besproken, waarbij in onderling overleg getracht wordt de onvrede weg te nemen.
4. Indien op grond van het voorgaande lid de onvrede niet kan worden weggenomen dan wel indien klager aangeeft dat de klacht door de klachtenfunctionaris in behandeling moet worden genomen, dan kan de klachtenfunctionaris de klager zo nodig verzoeken, binnen een door hem/haar te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn/haar klacht.
5. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan meldt de klachtenfunctionaris dit. De klachtenfunctionaris vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn.
6. De klachtenfunctionaris maakt klager erop attent, dat hij zich desgewenst kan laten bijstaan.
7. De klachtenfunctionaris kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
8. De klachtenfunctionaris stuurt een kopie van de klacht aan de beklagde. De klachtenfunctionaris kan de beklagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de

klachtenfunctionaris te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtenfunctionaris vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de beklagde zich kan laten bijstaan.

Artikel 7 Aard van de klacht en termijn van behandeling

De klachtenfunctionaris brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtenfunctionaris meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de directeur bestuurder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht.

Artikel 8 Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtenfunctionaris is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie dan Delft Support stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de organisatie op wie de klacht betrekking heeft.
4. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de directeur-bestuurder.
5. Indien de klachtenfunctionaris zich niet bevoegd acht van de klacht kennis te nemen, deelt hij/zij dit advies schriftelijk en gemotiveerd mee aan de directeur-bestuurder.

Artikel 9 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of een klacht niet-ontvankelijk is. Dit is het geval indien:
 - a. een klacht betrekking heeft op een handeling die of nalaten dat de klachtenfunctionaris al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. klachten over gedragingen waartegen bezwaar en/of beroep openstaat of stond;
 - d. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is dan wel anoniem is ingediend;
 - e. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.
 - f. in overige gevallen waarin de klachtenfunctionaris gemotiveerd van oordeel is dat de klacht niet-ontvankelijk is.
2. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit advies schriftelijk en gemotiveerd mee aan directeur-bestuurder.

Artikel 10 Behandeling

1. Indien dit naar zijn oordeel noodzakelijk is, kan de klachtenfunctionaris besluiten om tussen klager en beklagde te bemiddelen. Hiertoe kunnen één of meerdere afzonderlijke gesprekken worden gevoerd. Indien de bemiddeling tot een oplossing leidt, wordt dit schriftelijk vastgelegd en aan betrokkenen gezonden.

2. De klachtenfunctionaris kan (dossier)onderzoek instellen. Daarbij kan de klachtenfunctionaris medewerkers van Delft Support verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd. Medewerkers van Delft Support zijn daarbij gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtenfunctionaris kan de klacht in voorkomende gevallen schriftelijk afdoen.
4. De klachtenfunctionaris kan bepalen dat een klachtgesprek als bedoeld in artikel 11 noodzakelijk is.
5. Bovenstaande mogelijkheden kunnen waar nodig door de klachtenfunctionaris gecombineerd worden.

Artikel 11 Klachtgesprek

1. Indien de klachtenfunctionaris besluit dat een klachtgesprek noodzakelijk is, worden klager en de beklagde daartoe uitgenodigd en worden klager en beklagde daarbij de gelegenheid gegeven hun standpunten (mondeling) toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens het klachtgesprek. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de beklagde kan de klachtenfunctionaris hen afzonderlijk horen.
3. Indien de klager en de beklagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtenfunctionaris zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de klachtenfunctionaris ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn te reageren. Het verslag is uiterlijk binnen 4 weken na het gesprek beschikbaar voor de klager.
4. Indien klager of beklagde weigert op een uitnodiging tot een klachtgesprek in te gaan, kan de klachtenfunctionaris daaraan de gevolgen verbinden die hij raadzaam acht.
5. Een klachtgesprek kan zo nodig ook in digitale vorm (videoverbinding) plaatsvinden.

Artikel 12 Intrekking klacht

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per email te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris wenst. Als de klachtenfunctionaris een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt hij/zij dit schriftelijk of per mail mee aan de beklagde, klager en directeur-bestuurder.
2. Na intrekking van de klacht kan dezelfde klacht niet opnieuw worden ingediend.

Artikel 13 Advies klachtenfunctionaris

1. Naast onbevoegdheid (artikel 8) en niet-ontvankelijkheid (artikel 9), strekt het advies van de klachtenfunctionaris tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtenfunctionaris kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. In ieder advies beschrijft de klachtenfunctionaris:
 - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de beklagde;

- c. de wijze waarop de klachtenfunctionaris de klacht behandeld heeft;
 - d. het advies van de klachtenfunctionaris en de motivering daarvan;
 - e. eventuele aanbevelingen van de klachtenfunctionaris.
3. De klachtenfunctionaris stuurt het advies aan de directeur-bestuurder.

Artikel 14 Oordeel directeur-bestuurder

1. De directeur-bestuurder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de directeur-bestuurder voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De directeur-bestuurder meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtenfunctionaris.
2. Indien de directeur-bestuurder concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de directeur-bestuurder dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De directeur-bestuurder geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.
3. De directeur-bestuurder deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtenfunctionaris aan de klager, aan beklagde en aan de klachtenfunctionaris schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Indien het oordeel van de directeur-bestuurder afwijkt van het advies van de klachtenfunctionaris motiveert hij dit. Indien de klachtenfunctionaris in het advies aanbevelingen heeft opgenomen geeft de directeur-bestuurder aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de directeur-bestuurder dit.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 16 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de beklagde.

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

De directeur-bestuurder brengt deze regeling onder de aandacht van klagers door hen te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van Delft Support te plaatsen.

Artikel 18 Evaluatie

1. De directeur-bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directeur-bestuurder dit wenselijk vindt.
2. De directeur-bestuurder betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris en de ondernemingsraad van Delft Support.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder.

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan schriftelijk worden gewijzigd door de directeur-bestuurder.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de directeur-bestuurder ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris.

Vastgesteld in MT d.d. 2 juni 2021