

Stichting Zuidwester voor Werk
Postbus 16
3240 AA MIDDELHARNIS
T: 0187 – 89 87 95
E: zuidwestervoorwerk@zuidwester.org
W: www.zuidwestervoorwerk.nl

Klachtenreglement Stichting Zuidwester voor Werk

Reglement ter afhandeling van schriftelijk geuite klachten of bezwaren omtrent de begeleiding en andere activiteiten die stichting Zuidwester voor Werk uitoefent ter vervulling van haar doelstellingen.

Begripsbepaling

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Zuidwester voor Werk:** Stichting Zuidwester voor Werk, de begeleidingsorganisatie.
- **Klacht:**
Een uiting van onvrede over de organisatie van, de bejegening of behandeling door Stichting Zuidwester voor Werk, of personen werkzaam voor deze begeleidingsorganisatie.
- **Klager:**
ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de begeleidingsorganisatie.
De volgende personen kunnen ook als klager optreden:
 - ✓ De vertegenwoordiger, die door cliënt is aangewezen
 - ✓ De wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt
 - ✓ De zaakwaarnemer voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen
 - ✓ Familieleden
 - ✓ Partner van cliënt

Een klager kan zijn:

- Een kandidaat/werknemer, die door Zuidwester voor Werk wordt begeleid.
- Een opdrachtgever: gemeente, UWV of arbeidsvoorziening.
- Een werkgever, die een werknemer in dienst heeft die door Zuidwester voor Werk wordt begeleid.
- **Aangeklaagde:**
Zuidwester voor Werk of een persoon, die in dienst is van of werkzaam is voor Zuidwester voor Werk. Bij klachten over personen werkzaam voor Zuidwester voor Werk wordt de persoon, waarover wordt geklaagd, aangesproken.

- **klachtbehandeling:**

Het onderzoek naar de oorzaak van een klacht, zonodig resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak over de klacht en een advies aan de Raad van Bestuur *) van Stichting Zuidwester voor Werk over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

*) De Raad van Bestuur is gevestigd aan de Oosthavendijk 30, 3241 LK Middelharnis

- **Klachtencommissie:**

De door Zuidwester voor Werk ingestelde commissie, die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling.

Doelstelling van de klachtregeling

Artikel 2

De klachtregeling kent de volgende doelstellingen:

- Het recht doen aan de individuele klager.
- Het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door Zuidwester voor Werk.

Uitgangspunten bij de klachtregeling

Artikel 3

De klachtregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde.
- De klacht wordt alleen in behandeling genomen door de klachtencommissie als klagen bij de verantwoordelijken van Zuidwester voor Werk niet een voor klager afdoende resultaat heeft opgeleverd.
- De klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht.
- Zonodig doet de klachtencommissie een uitspraak over de ingediende klacht en doet zij zo nodig aanbevelingen het bestuur van Zuidwester voor Werk over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- De klachtregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos.
- Beide partijen kunnen zich in ieder stadium van de klachtenprocedure laten bijstaan door een door hen aangewezen persoon.
- De klacht moet vlot afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures.
- Beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor.
- Beide partijen hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht.
- Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
- De klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

Indienen van een klacht

Artikel 4

lid 1 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de persoon van Zuidwester voor Werk tegen wie de klacht gericht is, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen. Dit kan in de volgorde:

1. Uitvoerend medewerker van Zuidwester voor Werk.
2. Management van Zuidwester voor Werk.
3. Raad van Bestuur van Zuidwester voor Werk.

lid 2 Als de klager van mening is, dat het niet mogelijk is om met één van de in het eerste lid genoemde personen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de Klachtencommissie *).

*) De Klachtencommissie is gevestigd aan de Oosthavendijk 30, 3241 LK Middelharnis

Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie

Artikel 5

lid 1 De klachtencommissie bestaat uit ten minste vijf leden, waaronder een onafhankelijk voorzitter.

lid 2 De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van vier jaar benoemd en zijn één maal herbenoembaar. Aftreden van commissieleden geschied volgens een rooster van aftreden.

lid 3 Naast de leden, worden ook plaatsvervangende leden aangewezen.

lid 4 Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden. Zuidwester voor Werk draagt zo spoedig mogelijk een opvolger voor.

lid 5 De leden van de klachtencommissie ontvangen een onkostenvergoeding.

lid 6 Zuidwester voor Werk benoemt ten behoeve van de werkzaamheden van de klachtencommissie een ambtelijk secretaris (Office Manager van Zuidwester voor Werk).

Taken en mogelijkheden van de klachtencommissie

Artikel 6

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zonodig het adviseren van Zuidwester voor Werk over de door haar te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- Het signaleren van structurele tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door Zuidwester voor Werk aan haar bestuur.
- Evalueren van de resultaten van de advisering na 12 maanden na afsluiting van de klachtbehandeling;
- Opstellen van een jaarrapportage.

Artikel 7

De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- Het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht.
- Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voorzover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.
- Het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen.
- Het inschakelen van deskundigen.

Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht

Artikel 8

- lid 1 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager binnen vijf werkdagen na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.
- lid 2 Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog schriftelijk duidelijkheid te verschaffen.
- lid 3 De klachtencommissie doet vervolgens binnen twee weken mededeling van de inhoud van de klacht aan de aangeklaagde, met het verzoek om hierop binnen een door de commissie te bepalen termijn van maximaal vier weken te reageren.

Artikel 9

- lid 1 De klachtencommissie komt zo vaak bijeen als de voorzitter het nodig oordeelt. De bijeenkomsten vinden plaats in aanwezigheid van in principe alle leden en, bij afwezigheid van een lid, van diens plaatsvervanger.
- lid 2 De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.
- lid 3 De klager, de aangeklaagde alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling (Hoorzitting) door de klachtencommissie.
- lid 4 De klachtencommissie neemt bij de beoordeling van de klacht de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde standaard redelijkerwijs aan begeleidingsorganisaties gesteld mogen worden. De kwaliteitseisen zoals verwoord in de WREA, de WIW, Arbeidsvoorzieningswet en de nWsw en de daarbij behorende relevante Regeling en Besluiten, gelden daarbij als richtsnoer.
- lid 5 Van het verloop van de hoorzitting wordt ten behoeve van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag en alles wat op de hoorzitting is gezegd en gebeurd, worden door de leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris behandeld als vertrouwelijke en interne informatie.

Artikel 10

- lid 1 Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie zal een plaatsvervanger optreden.
- lid 2 De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.
- lid 3 Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen verzoeken een lid van de Klachtencommissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen bij gerechtvaardigde twijfel over diens onpartijdigheid. Bij honorering van dat verzoek zal een plaatsvervangend lid in de plaats treden.
- lid 4 Een lid van de klachtencommissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de procedure. Ook in dat geval zal een plaatsvervanger in diens plaats treden.

Termijnen

Artikel 11

- lid 1 De klachtencommissie beslist binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van de klacht. De klachtencommissie geeft kennis van haar beslissing aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur van Zuidwester voor Werk.
- lid 2 De klachtencommissie deelt aan klager tevens mee of en zo ja welke maatregelen zij Zuidwester voor Werk heeft voorgesteld naar aanleiding van de klacht.
- lid 3 Het bestuur van Zuidwester voor Werk bericht binnen 4 weken aan klager en klachtencommissie schriftelijk of hij de geadviseerde maatregelen toepast, en zo ja op welke termijn.
- lid 4 Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en stelt daarbij opnieuw een redelijke termijn vast van maximaal 4 weken.
- lid 5 Als de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald waarbinnen gereageerd moet worden.
- Lid 6 Zes weken na afhandeling klachtenprocedure wordt gecheckt hoe deze afgewerkt is en of men tevreden is over de gevolgde werkwijze.

Stopzetting procedure

Artikel 12

- lid 1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
- lid 2 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie.
- lid 3 Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in lid 2, in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtencommissie in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.
- lid 4 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

Slot Bepalingen

Artikel 13

Stichting Zuidwester voor Werk draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtregeling, en stelt kosteloos een afschrift hiervan aan klagers beschikbaar.

Artikel 14

De klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2010.