

Titel: Klachtenprocedure

Auteur: Arnold van Hazendonk, Mirjam Pepels

Document nr.:

Autorisator: Karst Heurkens

Versie nr.: 1

Datum: 12 juli 2023


Herzieningsdatum: jaarlijks in juni



Klachtenprocedure

Doel:	Zorgen voor een eenduidige, snelle en inzichtelijke werkwijze om klachten te behandelen.
Doelgroep:	Inwoners die gebruik maken, hebben gemaakt, of willen maken van de hulpverlening en/of diensten van de organisatie (Lentl, ONS welzijn, Sociale Teams Helmond, Sterker sociaal werk, Vrijwilligerscentrale Nijmegen, Wel.kom) en hierover een klacht willen indienen.
Gerelateerde processen en documenten:	Klachtenregelingen Onafhankelijke klachtencommissies Klachtenbeleid

1. Inleiding	2
1.1. Waarom een klachtenprocedure?.....	2
1.2. Begrippen.....	2
1.3. De klachtenprocedure in het kort.....	3
2. Behandeling van onvrede	3
2.1. Waarom in gesprek over onvrede?.....	3
2.2. Hulp bij het voorbereiden of voeren van een gesprek.....	3
2.3. Spelregels bij het bespreken van onvrede.....	4
3. Een klacht indienen	4
3.1. Waarover kunt u een klacht indienen?.....	4
3.2. Wie kan een klacht indienen?.....	5
4. Behandeling van een klacht	5
4.1. Spelregels bij de behandeling van een klacht.....	5
4.2. Interne klachtafhandeling: behandeling door leidinggevende.....	6
4.3. Externe klachtafhandeling: behandeling door onafhankelijke klachtencommissie.....	6

Titel: Klachtenprocedure		
Auteur: Arnold van Hazendonk, Mirjam Pepels	Document nr.:	
Autorisator: Karst Heurkens	Versie nr.: 1	
Datum: 12 juli 2023	Herzieningsdatum: jaarlijks in juni	

1. Inleiding

1.1. Waarom een klachtenprocedure?

Lentl is de moederorganisatie van de organisaties ONS welzijn, Sociale Teams Helmond, Sterker sociaal werk, Wel.kom¹ en Vrijwilligerscentrale Nijmegen. Deze organisaties vinden het van belang dat inwoners op een zo laagdrempelig mogelijke manier eventuele onvrede kunnen uiten. Dat betekent dat er een gesprek moet kunnen zijn tussen de ontevreden inwoner en degene die het betreft. We nemen dit serieus en zoeken dan samen naar een oplossing. Als dat niet lukt kan een klacht worden ingediend. Deze klachtenprocedure beschrijft hoe het indienen van een klacht werkt en hoe de behandeling van de klacht er uit ziet.

1.2. Wat is een klacht?

We maken een onderscheid tussen onvrede en een klacht. We willen namelijk dat u gemakkelijk kunt aangeven als u het ergens niet mee eens bent, iets anders verwacht of er niet goed genoeg naar u geluisterd wordt – zonder dat er direct een formele klachtenprocedure aan de orde is.

Dit uiten van ongenoegen noemen we **onvrede**. Deze onvrede kan bijvoorbeeld betrekking hebben op het doen en laten van een medewerker of de organisatie.

Als het bespreken van onvrede met een medewerker niet leidt tot een bevredigende oplossing, en u ervoor kiest om in gesprek te gaan met de leidinggevende (zie paragraaf 4.2) dan spreken we vanaf dat moment over een **klacht**.

Als we in het vervolg van de klachtenprocedure spreken over klager, organisatie of Onafhankelijke Klachtencommissie, dan bedoelen we daarmee:

- Klager: de indiener van een uiting van onvrede en/of klacht.
- Organisatie: de organisatie (Lentl, ONS welzijn, Sociale Teams Helmond, Sterker sociaal werk, Vrijwilligerscentrale Nijmegen, of Wel.kom) waartegen een klacht wordt ingediend of waar de medewerker werkt tegen wie een klacht wordt ingediend.
- Onafhankelijke Klachtencommissie (OKC): externe klachtencommissie die bij hen ingediende klachten afhandelt.

¹ Voor klachten over medewerkers van Lentl die werkzaam zijn bij een andere organisatie dan een van de bij Lentl aangesloten organisaties, geldt de klachtenprocedure van die andere organisatie. Dit geldt bijvoorbeeld als een medewerker gedetacheerd is naar een gemeente. Dit geldt ook voor medewerkers van Wel.kom die werkzaam zijn voor Vijf: voor hen geldt de klachtenprocedure van Vijf (te vinden op www.vijf.nu).

Titel: Klachtenprocedure

Auteur: Arnold van Hazendonk, Mirjam Pepels

Document nr.:

Autorisator: Karst Heurkens

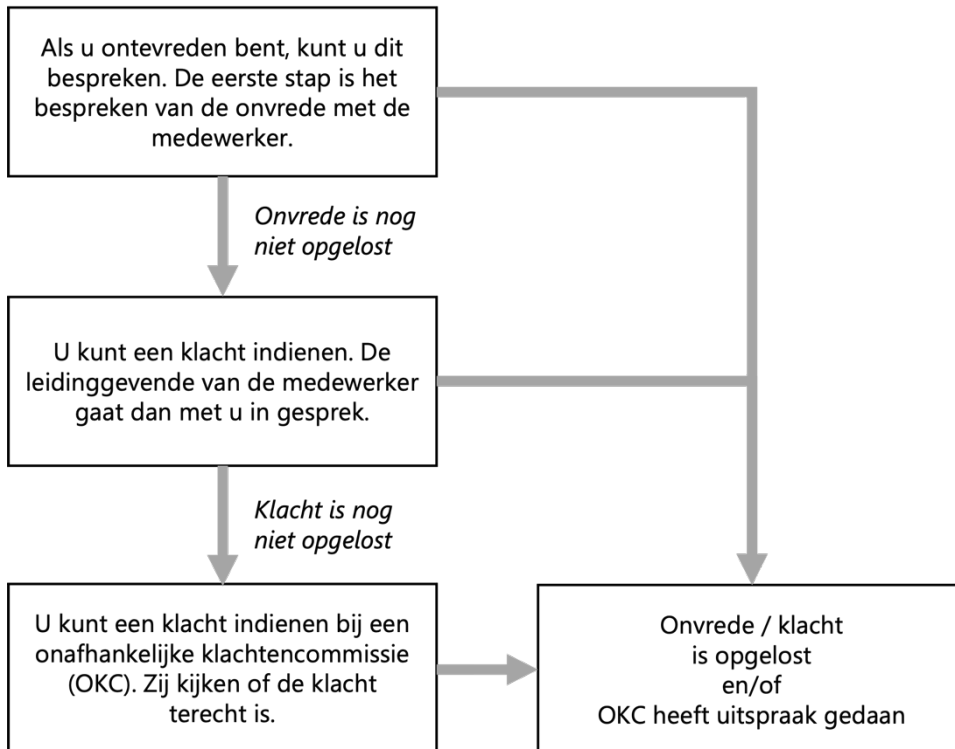
Versie nr.: 1

Datum: 12 juli 2023

Herzieningsdatum: jaarlijks in juni



1.3. De klachtenprocedure in het kort



2. Behandeling van onvrede

2.1. Waarom in gesprek over onvrede?


Voor zowel degene die ontevreden is als voor een medewerker kan een behandeling van een klacht een spannende gebeurtenis zijn en veel tijd kosten. Liever kijken we daarom altijd eerst onvrede op een andere manier kan worden opgelost.

U kunt uw onvrede aankaarten bij de betreffende medewerker. De medewerker gaat dan over uw onvrede met u in gesprek. Vaak kan onvrede worden weggenomen door goed naar elkaar te luisteren, respectvol met elkaar te praten, en goede afspraken te maken.

Levert het gesprek geen goede oplossing op? Dan kunt u een klacht indienen: zie paragraaf 3.

2.2. Hulp bij het voorbereiden of voeren van een gesprek

Als u een gesprek gaat voeren met een medewerker kunt u altijd iemand meenemen. Dat kan een vriend, familielid of een andere bekende zijn. Maar misschien vraagt u er (daarnaast) liever een onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) of vertrouwenspersoon bij? Dat kan ook. Een OCO kan u helpen het gesprek voor te bereiden, of kan meegaan naar een gesprek. Hij of zij kan helpen om

Titel: Klachtenprocedure		
Auteur: Arnold van Hazendonk, Mirjam Pepels	Document nr.:	
Autorisator: Karst Heurkens	Versie nr.: 1	
Datum: 12 juli 2023	Herzieningsdatum: jaarlijks in juni	

vragen te formuleren of keuzes te maken. Er zijn verschillende organisaties die u kunnen helpen: kijk voor contactgegevens op de website van de organisatie.

Wilt u niet zelf deelnemen aan het gesprek, maar iemand namens u het gesprek laten voeren? Dan kunt u iemand aanwijzen als uw vertegenwoordiger. Dat kan zijn een wettelijke vertegenwoordiger, of iemand (bijvoorbeeld een mantelzorger) die u schriftelijk hebt gemachtigd.

2.3. Spelregels bij het bespreken van onvrede

- U kunt uw onvrede altijd het beste bespreken met de betreffende medewerker. Als u uw onvrede aankaart via een e-mail aan de organisatie (info-mailadres of klachten-mailadres) of bij een collega van de medewerker, dan zal deze u altijd eerst doorverwijzen naar de betreffende medewerker waar uw klacht over gaat.
- Als u uw onvrede uit bij de leidinggevende van de medewerker, dan zal deze met u overleggen of u eerst nog de onvrede met de medewerker wil bespreken.
- Als de onvrede gaat over een vrijwilliger of stagiaire, dan gaat de vrijwilligerscoördinator of stagebegeleider met u in gesprek. De vrijwilligerscoördinator/stagebegeleider bespreekt met de vrijwilliger/stagiair of deze aansluit bij het gesprek.
- Onvrede die wordt opgelost in het direct contact tussen klager en medewerker, wordt niet als klacht aangemerkt en ook niet als klacht geregistreerd.
- Is de onvrede schriftelijk geuit (mail of brief), dan zorgt de medewerker dat de uitkomst van het gesprek (ook) schriftelijk naar de klager wordt gecommuniceerd.

3. Een klacht indienen

3.1. Waarover kunt u een klacht indienen?


U kunt een klacht indienen over:

- Het handelen of nalaten daarvan door een (of meerdere) medewerker(s) van de organisatie².
- De hulpverlening of dienstverlening van de organisatie.
- Het beleid of uitvoering van de dienstverlening van de organisatie dat leidt tot directe hinder of (over) last van belanghebbenden, die geen klant zijn van de organisatie.

U kunt op basis van deze klachtenprocedure geen klacht indienen als:

- U het niet eens bent met een beschikking van een gemeente in het kader de Wmo of Jeugdwet. Het kan zijn dat een medewerker van de organisatie daarbij betrokken was, maar uiteindelijk neemt de gemeente altijd het besluit (een beschikking): als u het daar niet mee eens bent, kunt u bij de gemeente bezwaar maken.
- Als u een klacht hebt over dienstverlening waarvoor specifieke externe klachtenprocedures zijn bepaald, zoals bijvoorbeeld de Verwijsindex Risicjongeren of bijvoorbeeld Sociale (Wijk)teams in de gemeenten waar(voor) afzonderlijke klachtenprocedures of -regelingen bestaan. Of bijvoorbeeld als een medewerker van de organisatie werkt in een

² Het gaat om werknemers, gedetacheerden, ingehuurde beroepskrachten, vrijwilligers en stagiaires die werkzaam zijn bij de organisatie. Wanneer de betreffende medewerker niet langer in dienst is bij de organisatie, kan over degene geen klacht worden ingediend; wel kun je dan een klacht indienen tegen de organisatie.

Titel: Klachtenprocedure		
Auteur: Arnold van Hazendonk, Mirjam Pepels	Document nr.:	
Autorisator: Karst Heurkens	Versie nr.: 1	
Datum: 12 juli 2023	Herzieningsdatum: jaarlijks in juni	

samenwerkingsorganisatie die een eigen klachtenprocedure kent. In zulke gevallen dient de klacht te worden afgehandeld volgens de betreffende klachtenprocedure.

- U al eerder dezelfde klacht heeft ingediend en deze is behandeld.
- Dezelfde klacht eerder aan een rechter is voorgelegd.
- Het laatste contact met de medewerker over wie uw klacht gaat langer dan 12 maanden geleden is of als de situatie waarover uw klacht gaat langer dan 12 maanden geleden heeft plaatsgevonden. Voor jeugdhulpverlening geldt een termijn van 36 maanden. Voor een klacht over seksuele intimidatie geldt geen termijn: dan kunt u altijd een klacht indienen.
- U anoniem wenst te blijven. U kunt uw klacht natuurlijk wel aan de organisatie doorgeven, maar deze wordt dan niet in behandeling genomen.
- Uw klacht gericht is op strafrechtelijke vervolging, of op het krijgen van smartengeld of een andere financiële vergoeding.

3.2. Wie kan een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als:

- U gebruik maakt, hebt gemaakt, of wil maken van de hulpverlening en/of diensten van de organisatie.
- U wettelijk vertegenwoordiger bent en de klacht in het belang is van de cliënt. Een wettelijk vertegenwoordiger is een gezaghebbende ouder, voogd, mentor, curator of bewindvoerder. Of een door de cliënt schriftelijk gemachtigde vertegenwoordiger³.
- U een belanghebbenden bent die directe hinder of (over)last ervaren van het beleid van de organisatie en/of de uitvoering van de dienstverlening van de organisatie, bijvoorbeeld omwonenden van een locatie van de organisatie.


U kunt een klacht als individu (alleen) indienen of als groep. In het laatste geval wordt bij de klachtafhandeling gecommuniceerd met de door de groep aangewezen vertegenwoordiger.

4. Behandeling van een klacht

4.1. Spelregels bij de behandeling van een klacht

- U heeft er recht op dat uw klacht gehoord wordt.
- Degene die de klacht behandelt, bekijkt altijd beide kanten van het verhaal: van degene die een klacht heeft, en van degene over wie de klacht gaat.
- We streven naar een zo kort mogelijke doorlooptijd van de afhandeling van de klacht.
- Als u een klacht wil indienen of klachtgesprek gaat voeren dan kunt u altijd iemand meenemen of om hulp vragen met de voorbereiding van het gesprek: zie paragraaf 2.2.
- De medewerker of leidinggevende kunnen informatie uit verschillende systemen (bijvoorbeeld cliëntregistratie en e-mail) opzoeken om de klacht goed te kunnen bespreken.

³ Een mentor, bewindvoerder en curator kunnen alleen een klacht indienen die betrekking heeft op onderdelen die bij hun wettelijk vertegenwoordigende taak horen. Bv. een bewindvoerder alleen klachten die te maken hebben met financiële aspecten van de dienstverlening, een mentor klachten die te maken hebben met begeleiding. Een curator kan een klacht indienen over beiden.

Titel: Klachtenprocedure		
Auteur: Arnold van Hazendonk, Mirjam Pepels	Document nr.:	
Autorisator: Karst Heurkens	Versie nr.: 1	
Datum: 12 juli 2023	Herzieningsdatum: jaarlijks in juni	

- Als u een ingediende klacht in wil trekken kan dit door de medewerker, leidinggevende of door dit door te geven via de op de website van de organisatie aangegeven contactgegevens voor klachten. De klacht vervalt dan en wordt niet verder behandeld.
- Als u een klacht heeft ingediend en (onaangekondigd) twee maanden of langer onbereikbaar bent, dan wordt de klacht niet verder behandeld.

4.2. Interne klachtafhandeling: behandeling door leidinggevende

Als het gesprek met een medewerker (zie paragraaf 2) niet tot een bevredigende oplossing leidt, dan kunt u een klacht indienen. Op de website van de organisatie staat hoe u dat kunt doen. U ontvangt een bevestiging van de ontvangst van uw klacht.

De leidinggevende van de medewerker zal hierna contact met u opnemen om de klacht te bespreken. Bij voorkeur is daarbij de medewerker over wie de klacht gaat ook aanwezig, tenzij de klager of de medewerker dat niet wil. Het gesprek is erop gericht om te kijken of de klacht opgelost kan worden. Na afloop van het gesprek zal de leidinggevende de belangrijkste punten die besproken zijn en eventuele gemaakte afspraken per e-mail naar u en naar de medewerker toesturen.

Een klacht die wordt ingediend wordt door de organisatie geregistreerd. Ook de uitkomst van de klachtafhandeling (hoe deze uiteindelijk is afgehandeld) wordt geregistreerd zodat de organisatie hiervan kan leren.

Levert het gesprek geen goede oplossing op? Dan kunt u een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie: zie paragraaf 4.3.

4.3. Externe klachtafhandeling: behandeling door onafhankelijke klachtencommissie

Als het gesprek met de leidinggevende (zie paragraaf 4.2) niet tot een bevredigende oplossing leidt, dan kunt u een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie (OKC). Op de website van de organisatie vindt u de contactgegevens van de OKC. De OKC heeft een eigen klachtenreglement: dit staat ook op de website.

5. Meer informatie

Op de websites van de organisaties vindt u contactgegevens om een klacht in te dienen (zie paragraaf 4.1) en informatie over ondersteuning voor het indienen van een klacht of voeren van een klachtgesprek (zie paragraaf 2.2). U kunt voor meer informatie ook mailen naar de organisaties.

- Lentl: www.lentl.nl / info@lentl.nl
- ONS welzijn: www.ons-welzijn.nl / klachten@ons-welzijn.nl
- Sociale Teams Helmond: www.socialeteamshelmond.nl / klachten@sthelmond.nl
- Sterker sociaal werk: www.sterker.nl / klachten@sterker.nl
- Vrijwilligerscentrale Nijmegen: www.vwc-nijmegen.nl / info@vwc-nijmegen.nl
- Wel.kom: www.welkom.nu / klachten@welkom.nu

De contactgegevens van de Onafhankelijke Klachtencommissie (OKC) vindt u op deze websites.