

## **1.5: Klachtenprotocol**

Klachtenprotocol t.b.v. cliënten van de stichting WINOT.

### **Algemene inleiding**

Dit klachtenprotocol is bedoeld voor de cliënten van de stichting WINOT. Van klachten en kritiek kunnen we als organisatie leren. We vinden het belangrijk dat alle medewerkers van de stichting betrokken zijn bij het voorkomen van klachten. Actief met elkaar in gesprek zijn over hoe we met elkaar samen werken is daarbij van belang. Ook voeren we regelmatig evaluatiegesprekken met elkaar.

Veel dagelijkse klachten zullen in de praktijk afgehandeld worden door de directe werkbegeleiders en de trajectbegeleiders. Ook weten werknemers en cliënten dat ze te allen tijde terecht kunnen bij de leden van het managementteam en bij de directeur. In de praktijk zal dit ook in de meeste gevallen aan de orde zijn.

Het kan gebeuren dat na een persoonlijk gesprek met de begeleiders nog sprake is van een gevoel van ontevredenheid. We nodigen U uit dan een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

Een personeelslid van de stichting WINOT is verplicht een klacht te bespreken met zijn/haar leidinggevende ook als deze informeel is afgehandeld.

### **Vertrouwenspersonen**

De stichting heeft voor haar cliënten twee interne vertrouwenspersonen, zij zijn te bereiken; Lianne Grunder, l.grunder@werkwijzer-oldenzaal.nl Luuk kasteel, l.kasteel@werkwijzer-oldenzaal.nl

### **Externe vertrouwenspersoon;**

De stichting werkt samen met RNADVIES. Ria Nijhof is voor de stichting de externe vertrouwenspersoon. Je kunt haar bereiken via [ria.nijhof@gmail.com](mailto:ria.nijhof@gmail.com) Bij elke klacht moet door de betrokkenen overwogen worden of ook de vertrouwenspersoon ingeschakeld dient te worden. Bij klachten over seksueel ongewenst gedrag of seksueel ongewenste bejegening, dient altijd de vertrouwenspersoon ingeschakeld te worden. De vertrouwenspersoon kan zich zo nodig laten bijstaan door deskundigen van andere organisaties.

Als de klacht het optreden van de directeur betreft, dient de raad van toezicht op de hoogte gesteld te worden.

**Begripsbepaling In het kader van dit klachtenprotocol wordt verstaan onder:**

WINOT; de stichting werkgelegenheidsinitiatieven Noordoost Twente.

Cliënt; De persoon die intern of extern een traject dagbesteding, arbeidstraining, arbeidstoeleiding of job coaching volgt bij het leerwerk bedrijf de Werkwijzer. Klacht; Een formele (mondelijke of) schriftelijke uiting van ongenoegen van degene die gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de diensten van de stichting WINOT, dan wel de wens te kennen heeft gegeven van die diensten gebruik te willen maken.

De klacht kan gaan over de wijze waarop de klager begeleid is door de stichting WINOT. De klacht kan betrekking hebben op het handelen van begeleiders of op het uitblijven daarvan. De klacht kan gaan over accommodatie, hygiëne en werkomstandigheden.

· Klager; Een (ex) cliënt van de stichting WINOT.

Een klager kan zich desgewenst laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen vertrouwenspersoon.

Klachtencommissie; De formele instantie binnen de stichting WINOT die de klachten in ontvangst neemt en behandelt.

Reikwijdte van het klachtenprotocol Dit klachtenprotocol is van toepassing binnen de stichting WINOT.

De klachtencommissie De klachtencommissie is de formele instantie binnen de stichting WINOT die klachten in ontvangst neemt en afhandelt. De klachtencommissie is samengesteld uit drie personen, die door de stichting WINOT voor onbepaalde tijd worden benoemd. De leden van de klachtencommissie zijn geen werknemer van de stichting WINOT. De leden zijn onafhankelijk en ieder van uit hun eigen professionele deskundigheid geschikt om zitting te nemen in de commissie. De commissie bestaat uit twee mannen en een vrouw. De klachtencommissie kan zich zo nodig door één of meer externe adviseurs laten bijstaan.

De klachtencommissie is te benaderen via het secretariaat: Caroline van Beek. Zij is te benaderen via [c.vanbeek@mediant.nl](mailto:c.vanbeek@mediant.nl).

De procedure In formele zin is er pas sprake van een klacht als de gebruiker zicht wendt tot de klachtencommissie van de stichting WINOT.

Het indienen van een klacht kan schriftelijk, of de klacht wordt mondeling ingediend, in een gesprek met een lid van de klachtencommissie. De klacht wordt daarna alsnog samen met de klager schriftelijk vastgelegd.

De klacht wordt binnen een periode van 30 werkdagen afgehandeld.

Stap 1; Optie 1: De klacht wordt bij de directeur ingeleverd of per post verzonden. De indiener ontvangt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging. Ook wordt de klager bij deze gelegenheid geïnformeerd over de verdere procedure bij de afhandeling van de betreffende klacht

Optie 2: Een klacht kan ook rechtstreeks bij de klachtencommissie gemeld worden. De klachtencommissie is te benaderen via het secretariaat van de klachtencommissie, te weten: Caroline van Beek. Zij is te benaderen via [c.vanbeek@mediant.nl](mailto:c.vanbeek@mediant.nl).

Optie 3: Cliënten die op basis van een WLZ-indicatie zorg ontvangen van De Werkwijzer kunnen bij onvrede over de afhandeling van een klacht zich wenden tot De Geschillencommissie Zorg (zie de website <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>). Cliënten met een traject vanuit het UWV kunnen zich wenden tot hun arbeidsdeskundige.

De (proces)regels die de Commissie bij de geschillenbehandeling hanteert, zijn vastgelegd in een reglement. In dit reglement is vastgelegd hoe de behandeling van het geschil bij de Commissie in zijn werk gaat, hoe de Commissie is samengesteld, welke termijnen in acht genomen moeten worden, etc. Een exemplaar van het reglement wordt u op verzoek toegezonden. U kunt de tekst ook inzien op de website van De Stichting Geschillencommissie Zorg.

Stap 2; De begeleider op wie de klacht betrekking heeft ontvangt een schriftelijke bevestiging van de indiening van de klacht, en ook informatie over de verdere procedure bij de afhandeling van de betreffende klacht.

Stap 3; De directeur meldt de klacht bij de klachtencommissie. Bij een klacht waarvan het UWV de opdrachtgever is wordt altijd de arbeidsdeskundige van de cliënt op de hoogte gesteld van de klacht.

Stap 4; De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar van gegrondheid van de klacht. Hierbij vindt hoor en wederhoor plaats van zowel de klager als de aangeklaagde, zodat beide partijen hun verhaal naar voren kunnen brengen en het verhaal kunnen toelichten. Ook kunnen ze op elkaars verhaal reageren. De klachtencommissie kan aan de klager toestemming vragen om het dossier in te zien voor nadere informatie.

Als een klacht ongegrond wordt verklaard door de commissie krijgen alle betrokkenen hiervan binnen de gestelde termijn van 20 werkdagen schriftelijk bericht.

Bij een geronde klacht doet de commissie een uitspraak en stelt, indien relevant, maatregelen voor aan de directie en aan de raad van toezicht van de stichting WINOT. Zowel klager als aangeklaagde ontvangen binnen de gestelde termijn van 30 werkdagen een schriftelijk bericht.

De beslissing over eventueel voorgestelde maatregelen ligt in handen van de directie. Deze kan hierover nog in overleg treden met de direct betrokkenen.

Stap 5; Als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld door de klachtencommissie kan de klager de klacht voor leggen aan een externe instantie. Cliënten die op basis van een indicatie zorg ontvangen van De Werkwijzer kunnen bij onvrede over de afhandeling van een klacht zich wenden tot De Geschillencommissie Zorg (zie de website <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>).

Cliënten met een traject vanuit het UWV kunnen zich wenden tot hun arbeidsdeskundige.

Als de situatie daar aanleiding toe geeft kan men de zaak ook voorleggen aan de tuchtrechter of de gewone rechter. De klachtencommissie en de directie zijn verplicht om betrokkenen op deze mogelijkheid te wijzen.

Klachtendossier Van elke ingediende klacht wordt voor de duur van de procedure, een dossier aangelegd. Alle bij de klachtenprocedure behorende schriftelijke stukken worden in het dossier gebundeld bewaard. Het klachtendossier wordt beheerd door de klachtencommissie.

Zowel klager als aangeklaagde hebben recht op inzage van het klachtendossier.

Het klachtendossier wordt twee weken na afloop van de klachtenprocedure vernietigd, tenzij een van de partijen hiertegen bezwaar aantekent.

**Jaarverslag** Eenmaal per jaar wordt door de klachtencommissie een rapportage opgesteld van ingediende klachten. Aandachtspunten bij een dergelijke rapportage kunnen onder meer zijn: aantal klachten, aard van de klachten, verloop van de behandeling van de klachten, de voorgestelde en uitgevoerde maatregelen en suggesties voor structurele veranderingen ter voorkoming van klachten.

Dit jaarverslag wordt uitgebracht aan de directie en managementteam van de stichting WINOT. Het wordt ook ter kennisname verzonden aan de raad van toezicht. Daarnaast wordt door de directie jaarlijks een rapport opgesteld van alle klachten van het afgelopen jaar, die niet geleid hebben tot een officiële klacht bij de klachtencommissie.

### **Slotbepalingen**

Dit reglement kan worden aangehaald als "Klachtenprotocol gebruikers/klanten stichting WINOT".