

KLACHTENPROCEDURE KLANTEN

1. INLEIDING

Stichting Swon-NIM (verder te noemen Swon-NIM) en de Sociale Wijkteams gemeente Nijmegen (verder te noemen SWT's) willen de kwaliteit van hun dienstverlening bewaken en verbeteren. Klachten zien we als informatie van klanten over mogelijk zwakke plekken in de dienstverlening. Deze informatie willen we gebruiken voor het verbeteren van de kwaliteit.

Klagen is een recht van onze klanten. Dat betekent dat op websites en relevante folders staat vermeld dat Swon-NIM en SWT's een klachtenregeling hebben en waar de klant een klacht kan indienen.

2. TOEPASSINGSGEBIED

Deze Klachtenregeling is van toepassing op klachten over:

1. Het handelen of nalaten daarvan door:
 - a. alle medewerkers van Stichting Swon-NIM, inclusief degenen die vanuit het SWT hulp en ondersteuning bieden aan klanten;
 - b. medewerkers die vanuit de gemeente Nijmegen zijn gestationeerd in een SWT.

Klachten over de overige medewerkers van de SWT's (van andere moederorganisaties) worden afgehandeld conform klachtenprocedures van de betreffende moederorganisaties.

2. De hulp- of dienstverlening van Swon-NIM.
3. De hulp- of dienstverlening van het SWT.

Uitsluitingen

Deze klachtenregeling is niet van toepassing op een klacht:

1. Waarvoor specifieke externe klachtenprocedures zijn bepaald, zoals bijvoorbeeld de Verwijsindex Risicjongeren of bijvoorbeeld Sociale (Wijk)teams in de gemeenten waar(voor) afzonderlijke klachtenregelingen bestaan.
2. Die een beschikking in het kader van de Wmo betreft. Een bezwaarschrift tegen een beschikking dient ingediend te worden bij de gemeente Nijmegen.
3. Welke een strafrechtelijke vervolging beoogt.
4. Welke smartengeld of een andere geldvordering beoogt. Smartengeld is een tegemoetkoming in geld voor geleden immateriële schade (leed, gederfde levensvreugde) die iemand heeft ondervonden en is dus een vorm van schadevergoeding.
5. Anonieme klachten, bijvoorbeeld gemeld op een klanttevredenheidsonderzoek. Deze kunnen niet behandeld worden als klacht, maar zijn wel signalen voor eventuele kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.

3. DOEL VAN DE KLACHTENREGELING

Het doel van de klachtenregeling is drieledig:

1. Er voor zorgen dat er een eenduidige, snelle en inzichtelijke werkwijze is m.b.t. de afhandeling van klachten.
2. Inzicht bieden in de omvang en aard van de klachten van klanten ten behoeve van verbetering van de dienstverlening.
3. Voldoen aan de eisen van opdrachtgevers/financiers ten aanzien van het hebben van een klachtenregeling voor klanten. Van toepassing zijn in ieder geval artikel 20 van de Verordening Wmo 2015 en artikel 16 van de verordening Jeugdhulp van de gemeente Nijmegen.

4. BEGRIPSOMSCHRIJVING

1. *Bemiddeling*: een gesprek tussen leidinggevende en de klager, en zo nodig degene op wie de klacht gericht is, om te bezien of het verschil van mening dat ten grondslag ligt aan de klacht, opgelost kan worden.
2. *Medewerker*: een persoon werkzaam bij, in dienst van of verbonden aan Swon-NIM of een SWT die onder verantwoordelijkheid van Swon-NIM of een SWT werkzaamheden verricht. Het gaat om werknemers, gedetacheerden, ingehuurde krachten (bv ZZP-ers), vrijwilligers en stagiaires.
3. *Onvrede*: een uiting van ongenoegen dat vooraf gaat aan een klacht of niet leidt tot een klacht. De onvrede kan betrekking hebben op handelingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klager.
4. *Klacht*: we maken een onderscheid tussen onvrede en een klacht. Een klacht is pas een klacht als de met een medewerker besproken onvrede niet leidt tot een bevredigende oplossing voor de klager en hij er voor kiest in gesprek te gaan met de leidinggevende.
5. *Klant*: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de hulpverlening en/of diensten aangeboden onder verantwoordelijkheid van Swon-NIM. Daarnaast meerdere personen die als eenheid hulp ontvangen van Swon-NIM (cliëntsysteem). Onder klant dient ook te worden verstaan de klant die als cliënt of deelnemer wordt aangeduid.
6. *Klager*: een (groep) klant(en) of diens vertegenwoordiging, die gebruik maken van de diensten van Swon-NIM dan wel te kennen hebben gegeven gebruik te willen maken/in relatie stand tot Swon-NIM die een klacht kenbaar maken. Vertegenwoordiging kan zijn een wettelijke vertegenwoordiger, nabestaanden of personen die door de klager **schriftelijk** zijn gemachtigd (bv een mantelzorger).
7. *Klachtencommissie*: De Klachtencommissie Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening Rijk van Nijmegen. Dit is een onafhankelijke klachtencommissie die door het bestuur van Swon-NIM is ingesteld om klachten van klanten van de aangesloten organisaties en van klanten van de SWT's te onderzoeken en daarover te adviseren aan het bestuur van de betreffende organisatie.
8. *Kwaliteitsfunctionaris*: een of meerdere personen met (op basis van onderlinge taakverdeling) taken in het kader het kwaliteitsmanagementsysteem van Stichting Swon-NIM en/of van de SWT's.

9. *Leidinggevende*: De direct leidinggevende van de betreffende medewerker. Voor medewerkers van het SWT is dat de teamleider SWT. Voor vrijwilligers is dat de betreffende coördinator en voor stagiairs de stagebegeleider.
10. *Organisatie*: Stichting Swon-NIM.
11. *Secretaris Klachten*: de medewerker die intern voor de organisatie de klachtenregistratie bijhoudt en tevens voor de onafhankelijke Klachtencommissie alle correspondentie m.b.t. een klacht bijhoudt en archiveert.
12. *Sociaal wijkteam*: het samenwerkingsverband tussen partijen ter uitvoering van de taken zoals benoemd in de samenwerkingsovereenkomst Sociale Wijkteams Nijmegen.
13. *Vertrouwenspersoon*: een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon waar klanten terecht kunnen met vragen, ervaringen en klachten. Hoe klanten in contact kunnen komen met de vertrouwenspersoon is vermeld op de websites van Swon-NIM en SWT en in relevante folders.

5. UITGANGSPUNTEN

1. Swon-NIM en de SWT's vinden het van belang dat klanten hun onvrede moeten kunnen uiten op een zo laagdrempelig mogelijke manier. Dat betekent dat onvrede mondeling besproken moet kunnen worden met degene die het betreft. We zoeken zo lang als redelijkerwijs mogelijk naar een oplossing binnen de organisatie met zo weinig mogelijk procedure-eisen.
2. Medewerkers gaan serieus in op onvrede van klanten en zoeken samen met de klant naar oplossingen.
3. Een klacht kan ingediend worden door de klager, zijn wettelijk vertegenwoordiger, of personen die door de klant schriftelijk zijn gemachtigd (bv een mantelzorger).
4. Elke klager kan zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar aan te wijzen meerderjarig persoon.
5. De klager heeft er recht op dat zijn klacht gehoord wordt. Wij gaan echter niet uit van het principe "de klant heeft altijd gelijk". De leidinggevende die de klacht behandelt, bekijkt beide kanten van het verhaal.
6. We streven naar een zo kort mogelijke doorlooptijd van de afhandeling van de klacht.
7. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Dan vervalt de klacht. De klager dient dit door te geven aan de betrokken leidinggevende of aan secretaris klachten. Bij mondeling doorgeven, stuurt de betrokken leidinggevende of de secretaris klachten hiervan een schriftelijke bevestiging aan de klager.
8. Het recht tot het indienen van een klacht vervalt zes maanden nadat de klager kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van de gebeurtenis of de omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft. Tenzij het om een klacht gaat die gaat over seksuele intimidatie. Hiervoor geldt een termijn van 2 jaar.
9. Indien de klager onaangekondigd onbereikbaar is voor een periode van 2 maanden na indiening van de klacht (zie [artikel 7](#)), kan de klacht niet behandeld worden, en wordt de klacht daarom formeel beëindigd. De betrokken leidinggevende of de secretaris klachten stuurt hiervan een schriftelijke bevestiging aan de klager.

6. BEHANDELING ONVREDE

A: De klager uit zijn onvrede rechtstreeks tegen een medewerker

1. De medewerker gaat in gesprek met de klager over zijn onvrede en probeert te komen tot een oplossing. Adequaat handelen door te luisteren, ingaan op wat de klager inhoudelijk aangeeft, en een open gesprek aangaan waarbij de klager zich met respect behandeld voelt, biedt meestal de mogelijkheid om tot goede oplossingen te komen.
 - a. Als de onvrede geuit wordt aan een vrijwilliger of stagiair dan neemt deze contact met zijn begeleider of coördinator, die vervolgens de onvrede met de klager bespreekt (liefst in aanwezigheid van de betreffende vrijwilliger of stagiair).
 - b. Als de geuite onvrede aan een medewerker een andere medewerker betreft, dan wordt de klager er op gewezen dat de we het principe hanteren dat de onvrede besproken wordt met de betreffende medewerker. Indien nodig wordt aangeboden de betreffende medewerker te vragen contact op te nemen met de klager..
2. Onvrede die wordt opgelost in het direct contact tussen klager en medewerker, wordt niet als klacht aangemerkt en ook niet als zodanig 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. Indien de klager aangeeft dat er voor hem geen bevredigende oplossing is, dan wijst de medewerker de klager op de mogelijkheid van een gesprek samen met de leidinggevende. Maakt de klager hier gebruik van dan is dit de start van de interne klachtafhandeling ([zie 7](#)).

B: De klager uit zijn onvrede via de algemene toegang tot de organisatie

De klager wordt doorverbonden of de mail, brief of contactformulier wordt doorgestuurd naar de betreffende medewerker. Is de medewerker afwezig, dan beoordeelt degene die de telefoon, mail of brief aanneemt de urgentie en stuurt het zo nodig door naar de leidinggevende. Bij het bepalen van de urgentie kan advies ingewonnen worden bij de secretaris Klachten.

Vervolgens gaat in gang wat [onder A](#) beschreven staat.

C: De klager uit zijn onvrede rechtstreeks bij de leidinggevende

Uitgangpunt is dat de onvrede van de klant eerst met de betreffende medewerker wordt besproken. Er kunnen echter situaties zijn dat de klager direct contact heeft met de leidinggevende. In dit geval bespreekt de leidinggevende de inhoud van de onvrede met de klager, en bespreekt de wens van de klager ten aanzien van het vervolg.

- a. Indien dit vervolg een gesprek met de medewerker is om zijn onvrede te bespreken, dan is van toepassing wat onder A vermeld staat.
- b. Is het vervolg meteen een gesprek met leidinggevende (en eventueel ook de betreffende medewerker), bijvoorbeeld gezien de ernst van de onvrede, dan is van toepassing wat onder 'Bemiddeling door leidinggevende' ([zie onder 7](#)) vermeld staat.
- c. Wil de klager meteen een klacht indienen bij de Klachtencommissie dat wijst de leidinggevende hem op de betreffende procedure ([zie onder 8](#)). De Klachtencommissie zal altijd kijken wat de klager al heeft ondernomen om tot een oplossing te komen.
- d. Indien van toepassing wijst de leidinggevende de klager op de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon in te schakelen.

7. INTERNE KLACHTAFHANDELING

Indien het gesprek met de medewerker ([zie onder 6](#)) voor de klager niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid dan kan hij zijn onvrede als klacht voorleggen aan de leidinggevende.

Dit kan hij doen door:

- a. door dit aan te geven aan de medewerker met wie hij zijn onvrede besproken heeft. In dit geval informeert de medewerker de leidinggevende die dan contact opneemt met de klager.
- b. door contact op te nemen met de organisatie via de algemene toegang tot de organisatie (via mail, telefoon, brief). De klager wordt doorverbonden of de mail/brief wordt doorgestuurd naar de secretaris Klachten. Deze informeert de betreffende medewerker en de leidinggevende over de klacht. De leidinggevende neemt contact op met de klager.

Hiermee is de interne klachtafhandeling in gang gezet.

De leidinggevende is bevoegd tot het opvragen/inzien van relevante documenten bij zowel klager als medewerker voor een adequate klachtafhandeling. Zowel klager als medewerker dienen inzage te kunnen krijgen in documenten die door de andere partij aangedragen worden – indien dit niet het geval is, kunnen betreffende documenten geen rol hebben in de uiteindelijke oordeelsvorming.

Bemiddeling door leidinggevende

We hanteren het uitgangspunt dat bij het gesprek van klager en leidinggevende ook de betreffende medewerker aanwezig is. Er kunnen echter situaties zijn waarin dit ongewenst is, bijvoorbeeld omdat de klager zich onvoldoende vrij voelt de situatie met de medewerker te bespreken. In dit geval bespreekt de leidinggevende deze situatie zowel met de medewerker als de klager hoe hij hier mee wil omgaan.

Tijdens het gesprek met de medewerker en leidinggevende wordt het [Klachtenformulier](#) ingevuld. De klager krijgt een kopie. De leidinggevende stuurt het ingevulde formulier naar de secretaris Klachten. Deze verwerkt het in het [Overzicht klachtenregistratie](#).

Indien bemiddeling door de leidinggevende voor de klager niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing, dan wijst de leidinggevende de klager op de mogelijkheid zijn klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie.

8. EXTERNE KLACHTAFHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Dit is van toepassing indien de interne afhandeling ([zie onder 7](#)) niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid voor de klager en deze zijn klacht wenst voor te leggen aan de Klachtencommissie.

Werkwijze

1. Klachten voorgelegd aan de Klachtencommissie worden afgehandeld conform het [Reglement Klachtencommissie Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening Rijk van Nijmegen](#). Het bestaan van de Klachtencommissie en waarvoor deze is, wordt bekend via de websites Swon-NIM en SWT. Indien en voor zover de tekst van deze Klachtenprocedure klanten afwijkt van dit Reglement prevaleert het Reglement.

2. Indien de klager naar de klachtencommissie wil stappen, dient deze het *Klachtenformulier Klachtencommissie* in te vullen en te zorgen dat alle benodigde gegevens bij de secretaris Klachten terecht komen. De secretaris Klachten zorgt dat deze informatie bij de voorzitter van de Klachtencommissie terecht komt en informeert de betreffende medewerker en leidinggevende hierover. Het 'Klachtenformulier Klachtencommissie' is beschikbaar via de website.
3. De correspondentie met de Klachtencommissie m.b.t. een klacht wordt door secretaris Klachten bijgehouden. Alle correspondentie wordt in één centraal klachtendossier bewaard, welke wordt gearhiveerd zodra de klacht is afgehandeld.

9. REGISTRATIE EN ANALYSE KLACHTEN EN VERBETERMAATREGELEN

- a. De documenten ten behoeve van de interne en externe klachtafhandeling (minimaal het betreffende klachtenformulier en bijbehorende correspondentie) wordt door de leidinggevende respectievelijk de voorzitter Klachtencommissie aan de secretaris Klachten ter beschikking gesteld, die deze archiveert.
- b. De registratie van openstaande en afgehandelde klachten vindt centraal plaats, bij de secretaris klachten.
- c. De secretaris Klachten levert op vraag van de kwaliteitsfunctionaris overzichten aan van het aantal en de aard van de klachten. Minimaal halfjaarlijks wordt het overzicht klachten geanalyseerd door de kwaliteitsfunctionaris.
- d. De managers zijn verantwoordelijk voor het (laten) vaststellen en implementeren van verbetermaatregelen naar aanleiding van klachten over onder hun verantwoordelijkheid vallen medewerkers en/of hulpverlening/diensten. De directie Swon-NIM is verantwoordelijk voor (laten) vaststellen en implementeren van klachten over team- of afdeling overstijgende zaken.
- e. Over het aantal, aard en inhoud van de klachten kan geanonimiseerd gecommuniceerd worden in bijvoorbeeld jaarverslagen, op websites, naar de Cliëntenraad.
- f. De kwaliteitsfunctionaris zorgt er voor dat de klachtenprocedure geëvalueerd wordt conform afspraken van het kwaliteitsmanagementsysteem.

10. VERWIJZINGEN

- Klachtenformulier
- Klachtenformulier Klachtencommissie
- Reglement Klachtencommissie Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening Rijk van Nijmegen
- Overzicht Klachtenregistratie