

Klachtenreglement



| | | | |
|-------------------|---|---------------------|------------------|
| Klachtenreglement |  | Goedgekeurd RvB/SAR | 28 februari 2023 |
| | | Documentstatus | Definitief |

Inhoudsopgave

| | |
|---|---|
| Artikel 1 Wat bedoelen we met deze begrippen?..... | 3 |
| Artikel 2 Wie kan een klacht indienen?..... | 3 |
| Artikel 3 Hoe behandelen we uw klacht?..... | 3 |
| Artikel 4 Wat willen we bereiken?..... | 3 |
| Artikel 5 Bent u tevreden over de afhandeling?..... | 3 |
| Een klacht indienen | 3 |
| Artikel 6 Hoe kunt u een klacht indienen? | 3 |
| Informeel gesprek..... | 4 |
| Artikel 7 Informeel gesprek | 4 |
| Behandeling van uw klacht..... | 4 |
| Artikel 8 Wanneer ontvangt u van ons een ontvangstbevestiging?..... | 4 |
| Artikel 9 Wilt u een toelichting geven? | 4 |
| Artikel 10 Hoelang duurt de behandeling van uw klacht? | 5 |
| Artikel 11 Hoe behandelen we uw klacht? | 5 |
| Artikel 12 Wat kunt u doen als u niet tevreden bent? | 5 |
| Sommige klachten behandelen we niet | 5 |
| Artikel 13 Klachten welke wij niet behandelen | 5 |
| Artikel 14 Het stopzetten van de klachtbehandeling | 5 |
| Artikel 15 Geschillencommissie Zorg Algemeen..... | 5 |
| Tot Slot..... | 6 |
| Artikel 16 Verantwoordingsinformatie..... | 6 |
| Artikel 17 Vaststelling en wijziging reglement | 6 |
| Bijlage 1 | 7 |
| Bijlage 2 | 8 |

In dit reglement staat hoe wij (Stichting Stadskamer) omgaan met klachten. Het reglement bestaat uit 17 artikelen, zodat er naar verwezen kan worden in het contact dat we met u hebben.

Artikel 1 Wat bedoelen we met deze begrippen?

- a. Klacht: er is sprake van een klacht als u ons in een (telefoon)gesprek, brief, e-mail of middels het klachtenformulier vertelt dat een medewerker/collega van de Stadskamer volgens u niet juist met u of een ander is omgegaan of iets heeft nagelaten;
- b. Klager: de persoon die de klacht in dient. In dit reglement verwijst 'u' naar de klager;
- c. Aangeklaagde: degene(n) over wie u een klacht indient;
- d. Informeel gesprek: een eerste gesprek tussen klager en aangeklaagde (of een andere medewerker van de Stadskamer) om te komen tot een oplossing voor de klacht;
- e. Medewerker: iedereen die in dienst is van de Stadskamer;
- f. Collega: een persoon die voor hetzelfde bedrijf werkt;
- g. Interne klachtenfunctionaris: onafhankelijk persoon werkzaam binnen de organisatie welke de klacht in ontvangst neemt en zorg draagt voor de afhandeling;
- h. Externe klachtenfunctionaris; een onafhankelijk persoon welke de klacht in ontvangst neemt en zorg draagt voor de afhandeling. Deze persoon is niet in loondienst van de Stadskamer;
- i. Vertrouwenspersoon; een persoon binnen een bedrijf aan wie men vertrouwelijke zaken kwijt kan. Zie ook protocol Ongewenste Omgangsvormen.
- j. Externe vertrouwenspersoon; een onafhankelijk persoon welke niet werkzaam is binnen de organisatie en aan wie een beroepskracht van de Stadskamer vertrouwelijke zaken kwijt kan. Zie ook protocol Ongewenste Omgangsvormen.

Artikel 2 Wie kan een klacht indienen?

1. Iedereen kan een klacht indienen bij de Stadskamer over hoe de Stadskamer of een medewerker/collega van de Stadskamer zich heeft gedragen.

Artikel 3 Hoe behandelen we uw klacht?

1. Wij zorgen voor een zorgvuldige behandeling van uw klacht.
2. De persoon over wie u klaagt, is meestal betrokken bij het informele gesprek (zie artikel 7). Er is een interne klachtenfunctionaris betrokken bij de (formele) afhandeling van uw klacht.

Artikel 4 Wat willen we bereiken?

- a. Uw klacht naar tevredenheid oplossen;
- b. Bijdragen aan het herstellen van de relatie tussen u en (de medewerker/collega van) de Stadskamer;
- c. Leren van uw klacht, zodat in de toekomst eenzelfde soort klacht kan worden voorkomen.

Artikel 5 Bent u tevreden over de afhandeling?

1. Als u tevreden bent over de afhandeling van de in behandeling genomen klacht, is uw klacht afgehandeld. U ontvangt een schriftelijk bericht van de Stadskamer met de vermelding dat uw klacht is afgehandeld.

Een klacht indienen

Artikel 6 Hoe kunt u een klacht indienen?

1. U kunt uw klacht in een (telefoon)gesprek, via een brief, e-mail of via het klachtenformulier indienen.

- a. Volgende gegevens worden vermeld:
 - i. Uw naam en adres;
 - ii. Een omschrijving van de klacht;
 - iii. De datum waarop u de klacht indient.
 - b. We registreren uw klacht bij ontvangst.
 - c. We melden uw klacht bij de aangeklaagde. Heeft u documenten meegestuurd met uw klacht? Dan krijgt de aangeklaagde daar een kopie van.
2. U kunt uw klacht indienen bij een externe klachtenfunctionaris van het Klachtenloket Zorg, waarbij Stichting Stadskamer is aangesloten. Dit is een onafhankelijk landelijk informatiepunt waar u terecht kunt voor deskundige informatie en advies bij klachten over zorgverleners. De medewerkers van het Klachtenloket kunnen uw vragen beantwoorden en u adviseren over wat u het best kan doen. Zij kunnen u ook in contact brengen met een externe klachtenfunctionaris. Deze kan bemiddelen tussen u en de zorgverlener, zodat u samen tot een goede oplossing kan komen voor uw klacht. Meer informatie over het Klachtenloket vindt u op de website van het Klachtenloket via [deze link](#). De mogelijkheid bestaat dat het Klachtenloket Zorg/de externe klachtenfunctionaris uw klacht verwijst naar de Geschillencommissie Zorg Algemeen hier zijn dan kosten aan gebonden, zie artikel 15 voor meer informatie.
 3. Sommige klachten behandelen wij niet, zie artikel 13

Informeel gesprek

Artikel 7 Informeel gesprek

1. Binnen 10 werkdagen nadat we uw klacht hebben ontvangen, nemen wij contact met u op voor een informeel gesprek. Op basis van de aard van uw klacht maakt de interne klachtenfunctionaris een afweging of het gesprek plaatsvindt met de aangeklaagde of met een andere medewerker/collega van de Stadskamer. Zowel de klager als aangeklaagde kan een persoon die hij/zij vertrouwt of de (externe) vertrouwenspersoon van de Stadskamer uitnodigen om naast hem/haar deel te nemen aan het gesprek.
2. Is uw klacht niet compleet (zie artikel 6 lid 1a), dan organiseren we het informele gesprek nadat we uw ontbrekende gegevens ontvangen hebben. Uiterlijk 7 weken na ontvangst van uw klacht.
3. Bent u tevreden na het informele gesprek? Dan krijgt u na het informele gesprek een schriftelijk bericht van de Stadskamer dat uw klacht is afgehandeld.
4. Bent u niet tevreden na het informele gesprek? Dan wordt uw klacht formeel afgehandeld. Lees onderstaand verder.

Behandeling van uw klacht

Artikel 8 Wanneer ontvangt u van ons een ontvangstbevestiging?

1. Indien uw klacht in het informele gesprek niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, sturen we u een ontvangstbevestiging binnen 14 werkdagen nadat uw klacht door ons is ontvangen.

Artikel 9 Wilt u een toelichting geven?

1. U kunt worden gehoord door de interne klachtenfunctionaris. In dit gesprek kunt u uw klacht toelichten. De aangeklaagde kan zijn of haar verhaal ook vertellen. Dit kan in hetzelfde gesprek of in een apart gesprek.
2. De interne klachtenfunctionaris hoeft u niet te horen als:
 - a. het duidelijk is dat uw klacht kennelijk ongegrond of kennelijk gegrond is;
 - b. u geen toelichting wilt geven;
3. De interne klachtenfunctionaris maakt een verslag van het gesprek, welke aan u en de aangeklaagde wordt toegestuurd.

4. Met toestemming van u en/of de aangeklaagde kan er een geluidsopname worden gemaakt van het gesprek. Deze wordt gebruikt om het gespreksverslag uit te werken. Daarna wordt de geluidsopname verwijderd.

Artikel 10 Hoelang duurt de behandeling van uw klacht?

1. De behandeling van uw klacht duurt maximaal 6 weken vanaf het moment dat we uw klacht hebben ontvangen.
2. Als er meer tijd nodig is kan de behandeling maximaal 4 weken verlengd worden. Indien hier sprake van is ontvangt u een brief van de interne klachtenfunctionaris.

Artikel 11 Hoe behandelen we uw klacht?

1. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht door de interne klachtenfunctionaris. Welke kijkt naar wat er is gebeurd en beschrijft de situatie die heeft geleid tot de klacht.
2. U en de aangeklaagde ontvangen een brief met het resultaat van het onderzoek. Daarin staat een conclusie en wordt toegelicht of de klacht heeft geleid om dingen anders te doen.

Artikel 12 Wat kunt u doen als u niet tevreden bent?

1. U of de aanklager kan schriftelijk en gemotiveerd uw bezwaar kenbaar maken bij de interne klachtenfunctionaris. Deze zal binnen 6 weken op dit bezwaar reageren. Indien dit eveneens niet tot een oplossing leidt kan de klacht als geschil worden voorgelegd bij de Geschillencommissie Zorg.

Sommige klachten behandelen we niet

Artikel 13 Klachten welke wij niet behandelen

1. Wij kunnen besluiten een klacht niet in behandeling te nemen
 - a. als u eerder een klacht heeft ingediend over eenzelfde soort gedraging en deze volgens dit reglement is behandeld;
 - b. als een klacht als geschil is ingediend of aangenomen;
 - c. als u klacht gaat over gedragingen die langer dan een jaar geleden zijn gebeurd;
 - d. als u klacht gaat over gedragingen welke al wordt/of is beoordeeld door een rechter;
 - e. als er sprake is van (mogelijk) strafbaar gedrag en de officier van justitie bezig is met een opsporingsonderzoek en/of vervolging.
2. U krijgt dan een brief (binnen 2 weken na ontvangst van de klacht) waarin we uitleggen waarom we uw klacht niet behandelen.

Artikel 14 Het stopzetten van de klachtbehandeling

Indien de klager de klacht intrekt wordt een klacht niet verder behandeld. De klager kan de klacht intrekken door een schriftelijke kennisgeving waarin vermeld staat dat de klager geen verdere behandeling van de klacht door de interne klachtenfunctionaris wenst. De interne klachtenfunctionaris informeert de aangeklaagde en de klager over het feit de behandelde klacht als gevolg van deze reden niet verder wordt behandeld.

Artikel 15 Geschillencommissie Zorg Algemeen

1. Indien een klacht met tussenkomst van een interne/externe klachtenfunctionaris niet tot een gewenste oplossing is gekomen, kan de klager/aangeklaagde dit voorleggen bij de Geschillencommissie Zorg.
2. Bekijk de website van de Geschillencommissie Zorg via [deze link](#) om na te gaan of uw klacht in behandeling kan worden genomen en welke kosten van toepassing zijn bij de afhandeling van

Tot Slot

Artikel 16 Verantwoordingsinformatie

1. De interne klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Dit dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Stichting is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. De interne klachtenfunctionaris verwerkt de binnengekomen klachten naar een geanonimiseerde verslaglegging voor in het jaarverslag. Hierin staat het aantal klachten, de aard van de door de interne klachtenfunctionaris behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de interne klachtenfunctionaris.

Artikel 17 Vaststelling en wijziging reglement

1. Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur;
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van dit reglement legt het bestuur ter advisering voor aan de Stadskameradviesraad (SAR).

Bijlage 1 Even voorstellen: interne vertrouwenspersonen en interne klachtenfunctionarissen

Bijlage 2 Klachtenformulier

Het reglement is van kracht met ingang van 28 februari 2023

Een positief advies van de Stadskameradviesraad en mede daardoor vastgesteld door het bestuur op 23 februari 2023

Bijlage 1

Even voorstellen: interne vertrouwenspersonen en interne klachtenfunctionarissen

Inhoud volgt

Bijlage 2

Klachtenformulier

Middels dit klachtenformulier kunt u uw klacht kenbaar maken bij de interne klachtenfunctionaris van de Stadskamer. Bij vragen of voor een toelichting over het indienen en de afhandeling van een klacht, zie het klachtenreglement.

Persoonsgegevens

Naam en achternaam

Adres

Postcode en plaats

Land

Telefoonnummer

E-mailadres

Betrokkenheid bij
de Stadskamer

(voormalig) medewerker / vrijwilliger / coach / activiteitenbegeleider/
bestuurslid / inbrenger / afnemer/ exploitant / verkoper / deelnemer

Klachtgegevens

Datum voorval klacht

Tijdstip (schatting)

Locatie van het voorval

De beklaagde(n)

Beschrijving klacht

Heeft u meer ruimte nodig? Stuur dan een bijlage mee.

Is er geprobeerd de klacht informeel af te handelen?

Mogelijke oplossing

Heeft u meer ruimte nodig? Stuur dan een bijlage mee.

Ondertekening

Datum

Handtekening