



# Klachtenreglement

## Contactgegevens Klachtenfunctionaris

Klachtenfunctionaris	Rosina van Hees
Functie	Manager P&O
Telefoonnummer	0512 - 232 600
Email	r.vanhees@moa-werkt.nl

## Klachtenreglement

Bij directiebesluit is per 1 januari 2017 het navolgende klachtenreglement vastgesteld voor *Stichting MOA*. Er is besloten tot aanstelling van een klachtencommissie en een klachtenfunctionaris

### Begripsomschrijving

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde wordt verstaan onder:

#### *Instelling*

Stichting Maatschappelijke Onderneming Achtkarspelen.

#### *Aanbieder*

1. De instelling ;
2. Een natuurlijk persoon werkzaam in de instelling op wie de klacht betrekking heeft.

#### *Klacht*

De uiting van onvrede met betrekking tot de begeleiding of bejegening door personen, werkzaam in de instelling, incidenten of onveilige situatie.

#### *Indiener*

Een persoon die gebruik heeft gemaakt van de diensten van de instelling en een klacht indient.

#### *Klachtenfunctionaris*

Degene die door de directie van *de MOA* is aangesteld als klachtenfunctionaris.

#### *Klachtencommissie*

De door de instelling ingestelde commissie voor behandeling van klachten bestaande uit personen, bestaande uit medewerkers van de MOA en een voorzitter die bij voorkeur niet werkzaam is bij de MOA.

### Doelstelling van de regeling

- Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de vertrouwensrelatie tussen indiener en aanbieder;
- Recht te doen aan de individuele indiener en de aanbieder;
- Het systematisch verzamelen van klachten ten einde een beter inzicht te krijgen in tekortkomingen in dienstverlening;
- Controle op en evaluatie van de bovenstaande verzamelde gegevens, welke worden gebruikt voor beleid en de bewaking en bevordering van de kwaliteit van dienstverlening.

### Uitgangspunten bij de regeling

- De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen indiener en aanbieder; dit is het moment waarop veelal direct een oplossing van de klacht mogelijk is;
- Onpartijdige en onbevooroordeelde klachtenopvang en bemiddeling mogelijk is;
- Toepassing van beginsel hoor en wederhoor;
- Een snelle, zorgvuldige en deskundige afhandeling van de klachten;
- Centrale registratie van de klachten bij de klachtenfunctionaris;
- Een vertaling van de klachten naar kwaliteitsverbetering.

### **Samenstelling en werkwijze van de commissie**

- Het voorzitterschap wordt vervuld door een lid die bij voorkeur niet werkzaam is voor of bij de MOA
- De klachtencommissie komt samen indien daar aanleiding toe is. De commissie komt tenminste één keer per jaar samen
- Indien een klacht een lid van de klachtencommissie betreft neemt deze niet deel aan de behandeling na de klacht
- De klachtencommissie stelt binnen 6 weken nadat een klacht bij haar is ingediend, alle betrokkenen schriftelijk op de hoogte van haar bevindingen en haar oordeel. Indien dit niet mogelijk is dan zal zij dit met redenen omkleed aan betrokkenen meedelen.
- De klachtencommissie zal alle betrokkenen horen, alvorens tot een oordeel te komen.

### **Huishoudelijk reglement Klachtencommissie MOA**

#### 1. De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- De ontvankelijkheid van de klacht vaststellen;
- Het onderzoeken van de klacht door het verzamelen van feiten en het horen van relevante personen;
- Het op basis van de behandeling van een klacht komen met een uitspraak gericht tot de indiener en aanbieder, in afschrift aan de instelling;
- Het naar aanleiding van klachtenprocedures doen van aanbevelingen aan de instelling inzake mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van de geleverde zorg;
- Het uitbrengen van een jaarverslag aan de directie.

#### 2. De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden

- Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met toestemming van de indiener
- Het oproepen en horen van personen binnen de instelling die bij de klacht betrokken zijn
- Het inschakelen van deskundigen, in overleg met de directie van de instelling

#### 3. De samenstelling van de klachtencommissie

- De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden;
- De leden worden benoemd door de directie;
- Het lidmaatschap wordt beëindigd door:
  - Aftreden;
  - intrekking van de benoeming door de directie op gewichtige gronden.

#### 4. Indienen en behandelen van klachten

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de MOA;
- De klachtenfunctionaris ontvangt de klacht en bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen;
- Klachtenfunctionaris informeert directie m.b.t. de klacht en deze schakelt indien nodig de klachtencommissie in;
- De klachtencommissie beoordeelt de binnengekomen klacht op grond van het gegrond of ongegrond verklaren van de betreffende klacht. Termijn voor afhandeling is 4 weken.
- De uitkomst wordt binnen 2 weken gecommuniceerd met de aanbieder;
- De commissie deelt de betreffende aanbieder de inhoud van de klacht mee, met verzoek erop schriftelijk te reageren;
- Indien gewenst dan worden indiener, aanbieder en eventueel anderen die bij de klacht betrokken zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling van de klacht door de commissie;
- De uitspraak van de commissie wordt schriftelijk gezonden aan de indiener, de aanbieder en aan de directie van de instelling. De afhandelingstermijn van de klacht zal in totaal maximaal 6 weken in beslag nemen;
- De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet ontvankelijk te verklaren indien:
  - de klacht reeds eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;

- de klacht anoniem wordt ingediend;
- de klacht in behandeling is bij een andere instantie;
- de klacht geen betrekking heeft op (personen werkzaam/ werkzaam geweest) de instelling;
- Indien de indiener en de klachtencommissie en/of klachtenfunctionaris in gezamenlijkheid niet tot de gewenste uitkomst komen, dan kan de klacht worden voorgelegd aan een nader te bepalen onafhankelijke geschillencommissie. Dit dient te gebeuren binnen 6 maanden na de interne klachtenbehandeling.
- Een indiener kan, indien de klacht of het beroep niet tot tevredenheid is afgehandeld door de MOA, gebruik maken van de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan Blik op Werk. Hiervoor verwijzen wij naar het college van Arbitrage van Blik op Werk.

Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaart dan zal de indiener hier binnen 4 weken van op de hoogte worden gesteld aanvullende met een onderbouwde verklaring.

Heeft u een klacht? Wij vernemen het graag van u. U kunt uw klacht of opmerking sturen door een e-mail te richten aan: [dienstverlener@blikopwerk.nl](mailto:dienstverlener@blikopwerk.nl)

of door een brief met uw klacht of opmerking te sturen naar:

Blik op Werk

College van Arbitrage van Blik op Werk

Postbus 2707

3500 GS UTRECHT

#### 5. Vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid

- De leden van de commissie hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot hun ter kennis gekomen gegevens en de daarop betrekking hebbende stukken;
- De op de klachtenmelding betrekking hebbende stukken worden tenminste 2 jaar bewaard en maximaal 5 jaar vanwege de verjaringstermijn.

#### 6. Slotbepalingen

- De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid;
- De klachtenprocedure is kosteloos. Kosten voor een derde deskundige komen voor rekening van degene die voor de bijstand van zo'n deskundige heeft gekozen;
- In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van de instelling, na de klachtencommissie gehoord te hebben;
- Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2022 en is geldig tot februari 2024.