

Intentieverklaring

Aanbieders zijn in het kader van de Wet Klachtrecht Cliënten verplicht een klachtenregeling voor hun cliënten vast te stellen. De Waterheuvel wil een goede aanbieder zijn. Daarbij hoort een goede klachtenbehandeling. Deze Klachtenregeling voor leden van De Waterheuvel, hierna genoemd 'de regeling', beschrijft de procedure van de klachtenbehandeling. De Waterheuvel vindt het belangrijk dat degene die een klacht heeft in eerste instantie probeert om informeel tot een gezamenlijke oplossing te komen; dus voordat er een officiële klacht wordt ingediend. In artikel 4 is dit geregeld. In de praktijk blijkt namelijk dat deze informele klachtenbehandeling voor beide partijen over het algemeen tot een acceptabele en snelle oplossing leidt.

Artikel 1 – Algemeen

1. De regeling heeft tot doel om de belangen van de leden binnen De Waterheuvel te beschermen, alsmede een bijdrage te leveren aan een goede klantrelatie.
2. De regeling is bestemd voor alle leden die gebruik maken van De Waterheuvel.
3. Bij de behandeling van een klacht wordt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht genomen.
4. Diegenen die betrokken zijn bij de behandeling van een klacht hebben een geheimhoudingsplicht.
5. Klachten over de inhoud van wettelijke voorschriften vallen niet onder de regeling.
6. Geen enkele medewerker mag in zijn positie binnen De Waterheuvel worden benadeeld als direct gevolg van het verlenen van zijn medewerking aan de behandeling van een klacht.
7. De klager of aangeklaagde kan zich laten bijstaan door een derde. De kosten hiervan komen voor rekening van degene die zich laat bijstaan.
8. De Waterheuvel houdt zich zo goed mogelijk aan de voorgeschreven termijnen. Een overschrijding van een termijn wordt gemotiveerd aan betrokkenen gemeld.
9. Anonieme klachten worden in beginsel niet in behandeling genomen. Een anonieme klacht kan wel aanleiding zijn voor het instellen van een intern onderzoek.

Artikel 2 – Definities

1. De Waterheuvel: de stichting De Waterheuvel, gevestigd te Amsterdam.
2. Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een omgangsvorm, handeling of besluit met betrekking tot de werksituatie, of het uitblijven daarvan.
3. Klager: de medewerker die een klacht heeft ingediend en die rechtstreeks in zijn/haar belang is getroffen.
4. Aangeklaagde: de medewerker van De Waterheuvel, of De Waterheuvel zelf, tegen wie een klacht is ingediend.
5. Lid: degene die gebruik maakt van producten en/of activiteiten van De Waterheuvel.
6. Medewerker van De Waterheuvel: een persoon werkzaam voor De Waterheuvel, of die aldaar een scholing volgt of in een doorstroombaan werkt. Hieronder vallen ook leden/vrijwilligers, stagiairs, uitzendkrachten, gedetacheerde en ex-medewerkers.
7. Directeur: degene die eindverantwoordelijk is.
8. Klachtbehandelaar/ klachtencommissie: degene/ de commissie die binnen De Waterheuvel verantwoordelijk is voor de behandeling en afhandeling van een klacht.
9. Interne klachtencommissie: de interne commissie, ingesteld door de directeur van De Waterheuvel, voor onderzoek en advies aangaande een ingediende klacht. De commissie is evenredig vertegenwoordigd door leden en medewerkers van De Waterheuvel.
10. Ongewenste omgangsvormen: (seksuele) intimidatie, agressie, discriminatie, pesten, etc.

Artikel 3 – Interne klachtencommissie

1. De directeur van De Waterheuvel stelt de interne klachtencommissie in, dan wel benoemt de klachtbehandelaar. Taak van de commissie dan wel klachtbehandelaar is het nader onderzoeken van de klacht en het uitbrengen van advies aan de directeur over de beslissing ten aanzien van de klacht en de maatregelen ter voorkoming van soortgelijke klachten.
2. De commissie dan wel de klachtbehandelaar behandelt de klacht conform artikel 7.

3. De leden van de klachtencommissie zijn op geen enkele wijze persoonlijk betrokken bij de klacht.
4. De klachtencommissie kan besluiten zich bij te laten staan door een extern deskundige. Budget hiervoor wordt in overleg met de directeur vastgesteld.
5. Het uiteindelijke besluit wordt door de klachtencommissie genomen.

Artikel 4 – Informele klachtenbehandeling

1. De behandeling van een klacht wordt vooraf gegaan door een zogenaamde informele klachtenbehandeling, waarbij de cliënt die ontevreden is in een persoonlijk gesprek met de betrokkene(n) zijn/haar klacht bespreekt.
2. Mochten cliënt en aangeklaagde c.q. betrokkene niet tot een oplossing komen, dan kan klager overgaan tot het indienen van een officiële klacht.

Artikel 5 – Het indienen van een klacht

1. Een officiële klacht kan te allen tijde ingediend worden, echter bij voorkeur nadat er een informele klachtenbehandeling aan vooraf is gegaan.
2. De klacht dient bij voorkeur schriftelijk te worden ingediend bij de klachtencommissie.
3. De klager kan op ieder moment de klacht schriftelijk intrekken. In dat geval kan de klachtencommissie wel verder onderzoek doen naar de organisatorische aspecten.

Artikel 6 – Ontvankelijkheid

1. De klachtbehandelaar oordeelt of de klacht ontvankelijk is of niet.
2. Een klacht die wordt ingediend zes maanden of later na de datum waarop de klachtwaardige situatie zich heeft geopenbaard dan wel heeft plaatsgevonden, is niet ontvankelijk.
3. Een klacht komt niet in aanmerking voor behandeling als deze reeds onderzocht wordt, dan wel als deze is onderzocht en afgehandeld, tenzij er nieuwe feiten zijn die een nieuwe behandeling rechtvaardigen.
4. Klachten komen niet voor behandeling in aanmerking als de werkgever niet gerechtigd is hier een beslissing over te nemen aangezien de bevoegdheid daartoe bij een andere instantie of organisatie ligt.
5. Als er sprake is van een gerechtelijk onderzoek aangaande de klacht kan de klachtbehandelaar besluiten af te zien van behandeling bij Waterheuveld of de behandeling bij Waterheuveld op te schorten.
6. Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt dit zo spoedig mogelijk en met redenen omkleed schriftelijk medegedeeld aan de klager.

Artikel 7 – Ontvangstbevestiging en registratie van de klacht

1. De klachtencommissie stuurt de klager een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van een klacht.
2. Klachten worden binnen een termijn van 10 weken afgehandeld.
3. Klachten worden door de secretaris van de klachtencommissie geregistreerd.

Artikel 8 – Afhandeling en beantwoording van een klacht

1. De klachtencommissie onderzoekt de gegrondheid en verwijtbaarheid van de klacht en onderzoekt of er maatregelen moeten worden genomen om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.
2. De klager en eventuele aangeklaagde hebben het recht om de klacht c.q. het verweer mondeling toe te lichten. Het hoor- en wederhoor principe wordt daarbij in acht genomen.
3. De klachtencommissie heeft de mogelijkheid om indirect betrokkenen te horen indien zij dit nodig acht. De klager en de aangeklaagde worden hierover ingelicht.
4. De klager en eventuele aangeklaagde hebben het recht om hun eigen verslag in te zien en moeten deze in principe voor akkoord ondertekenen. Tevens hebben zij het recht om het eerste hoorverslag van elkaar in te zien en om op de hoogte te worden gesteld van de nieuwe feiten die uit de gesprekken met de indirect betrokkenen naar voren zijn gekomen.

5. De uitkomst van de klachtbehandeling moet schriftelijk en voorzien van een motivering door de klachtencommissie aan de klager en aangeklaagde worden meegedeeld. Desgevraagd wordt een mondelinge toelichting verstrekt.
6. De klachtencommissie stelt de direct leidinggevende van de aangeklaagde, de directeur van De Waterheuvel, op de hoogte van de klacht en de beslissing daarop. De directeur bepaalt welke anderen tevens op de hoogte gesteld moeten worden van de klacht en de beslissing daarop.
7. Indien de afhandeling van de klacht onbevredigend is naar het oordeel van de klager of de aangeklaagde, kan deze de klacht voorleggen aan de OSA (Ondernemerskring Sociale sector Amsterdam). Adres: Klachtencommissie Kinderopvang en Welzijn Amsterdam, p/a OSA secretariaat, Baarsjesweg 154, 1057 HM Amsterdam.

Artikel 9 - Slotbepalingen

1. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de directeur.