

	Klachtenprocedure Intern	Nummer	P_231
		Versie	1
		Categorie	Procedure
		Datum	1 juli 2021
		Status	Definitief
		Eigenaar	Voorzitter

KLACHTENREGLEMENT MEDEWERKERS EN KLANTEN

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Goed overleg als uitgangspunt	3
Stap 1: Klachtenbegeleiding en/of bemiddeling	4
Medewerker	4
Klant	5
Stap 1a Indienen van de klacht	5
Stap 1b Ontvankelijkheid van de klacht	6
Stap 2 Bevestiging en registratie	7
Stap 3 Onderzoek	7
Inzagerecht	8
Stap 4 Rapport van bevindingen	8
Stap 5 Maatregelen bestuur	9
Vervolg mogelijkheden klager	9
Ernstige klachten klanten	9
Bekorten termijnen	9
Wraking en verschoning	9
Begripsdefinities	10
Registratieprocedure	11
Beschikbaar stellen van faciliteiten	11
Bekendmaking van de klachtenprocedure	11
Vaststelling en wijziging van de klachtenprocedure	11

Inleiding

Met de inwerkingtreding van dit document wordt het klachtreglement voor medewerkers en voor klanten geregeld. De klachtenfunctionaris van de NFG zal zijn mr. Willem van der Kolk, een externe partij. Intern zal de Officemanager van de NFG fungeren als klachtenbegeleider. Indien de Officemanager zelf onderwerp van een klacht is, dan zal het bestuur een externe partij aanwijzen als klachtenbegeleider

Met het begrip 'klant' worden natuurlijke personen bedoeld, die ingeschreven staan in één van de registers van de NWP of NFG, die contact hebben met en medewerker van de NFG of de aan de NFG verbonden organisaties zoals de NWP, NFG-administratie B.V. en QualityinCare B.V.

De klachtenprocedure heeft betrekking op:

- Klachten van medewerkers in verband met de relatie werkgever – medewerker, waarbij de medewerker zich benadeeld voelt. Overal waar medewerker staat in dit document kan ook vrijwilliger of stagiaire worden gelezen.
- Klachten van klanten van de NFG.
- Alle externe contacten van de NFG waarmee via de telefoon of e-mail contact is.

Het klachtenreglement geldt voor alle vormen van hulp- en dienstverlening van de NFG en andere betrokken organisaties NFG-administratie B.V., NWP en QualityinCare B.V., uitgevoerd door medewerkers, stagiaires en vrijwilligers die onder verantwoordelijkheid van deze organisaties werkzaamheden verrichten.

Voor de leesbaarheid van dit reglement wordt gesproken over de klager (dit kan zowel de medewerker als de klant betreffen), waar nodig wordt specifiek medewerker of klant vermeld.

Goed overleg als uitgangspunt

Voorop gesteld wordt, dat de NFG uitgaat van goed overleg tussen betrokken partijen, tussen medewerkers en hun leidinggevenden, tussen klanten en de medewerkers. In principe moeten vragen, problemen, klachten, enzovoorts in overleg worden besproken en opgelost.

Uitgangspunt voor een klachtenprocedure is dat alle betrokkenen, zowel de klager als degene tegen wie de klacht gericht is, belang hebben bij een geformaliseerde klachtmogelijkheid. Het reglement is erop gericht dat klachten op een zorgvuldige en transparante wijze worden afgehandeld. Voor de klager is de klachtenprocedure van belang als een mogelijkheid tot geschillenbehandeling.

Voor de organisatie kan de klachtenprocedure worden gezien als een middel om de kwaliteit van management te wegen en als een onderdeel van goed werkgeverschap. Het kan verergering van conflicten voorkomen of deze in een vroeg stadium oplossen.

Procedure

Stap	Verantwoordelijk	Tijdslijn
1 Begeleiding en/of bemiddeling	Klager	N.v.t.
2 Indienen van de klacht	Klager	Ontvangstdatum
3 Bevestiging en registratie	Klachtenfunctionaris	Binnen 2 weken
4 Onderzoek	Klachtenfunctionaris	Binnen 4 weken
5 Rapport van bevindingen	Klachtenfunctionaris	Binnen 5 weken
6 Besluit over maatregelen	Bestuur/directie	Binnen 7 weken

Uit bovenstaande blijkt dat de klager na uiterlijk 7 weken een besluit van het bestuur/de directie heeft ontvangen. Het streven is echter om deze doorloop zo kort mogelijk te laten zijn.

Alle hiernavolgende acties kunnen op ieder moment door de klager worden stopgezet indien er in de tussentijd op enigerlei wijze een bevredigende oplossing voor het probleem is gevonden.

Stap 1: Klachtenbegeleiding en/of bemiddeling

Zowel in geval van een medewerker als een klant biedt de organisatie eerst begeleiding en/of bemiddeling aan de klager.

Medewerker

Een medewerker die zijn ongenoegen niet binnen de gebruikelijke overleglijnen opgelost ziet en denkt aan behandeling daarvan in het kader van de klachtenprocedure, wendt zich tot een klachtenbegeleider met wie hij zijn probleem in alle vertrouwelijkheid kan bespreken en die hem kan adviseren omtrent de verdere gang van zaken. Dit kan een vertrouwenspersoon zijn, maar ook een externe klachtenbegeleider. De medewerker heeft de mogelijkheid om de vertrouwenspersoon te raadplegen.

De klachtenbegeleider kan de medewerker adviseren omtrent het indienen van de klacht of andere te ondernemen acties zoals bemiddeling. Degene die de rol van bemiddelaar vervult, beschikt over goede communicatieve vaardigheden, is integer en heeft ervaring met conflicthantering en/of bemiddeling. Vrijwilligheid van de partijen staat hierbij voorop. Beide partijen moeten een bemiddeling wensen en daarvoor ook willen gaan.

Klant

Binnen de organisatie kunnen klanten hun klacht mondeling of schriftelijk kenbaar maken bij de medewerkers. Indien een klant een klacht kenbaar maakt, dan dient de medewerker de klant erop te attenderen dat de klacht schriftelijk (via e-mail) ingediend moet worden. De klachten kunnen variëren in zwaarte; elke klacht wordt in behandeling genomen. De klachten worden binnen één week opgepakt en na bevinding afgehandeld. Verloopt de afhandeling door de relatiemanagers niet naar wens, dan kan de klant een klacht indienen bij de Klachtenfunctionaris via het klachtenreglement.

Stap 1a Indienen van de klacht

1. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
 - a. de klant;
of
 - b.
 - i. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
 - ii. zijn/haar nabestaanden;
 - iii. natuurlijke personen die schriftelijk door de klant zijn gemachtigd.
 - c. de medewerker, vrijwilliger, stagiaire
2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de Klachtenfunctionaris. De klacht wordt door de klager ondertekend.
3. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de Klachtenfunctionaris.
4. Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de Klachtenfunctionaris bevoegd onderzoek te doen naar de klacht, indien de Klachtenfunctionaris van mening is dat het algemeen belang van de organisatie daarbij is gediend. De klager wordt hiervan in kennis gesteld. Voor zover redelijkerwijze mogelijk en de klager daarbij belang geacht kan hebben, wordt in dat geval de anonimiteit van de klager gewaarborgd.

Stap 1b Ontvankelijkheid van de klacht

Leidt de begeleiding en/of bemiddeling niet tot oplossing van het probleem, dan kan de klager een klacht indienen bij de Klachtenfunctionaris. Indien er geen begeleiding en/of bemiddeling heeft plaatsgevonden, dan kan er wel een klacht ingediend worden, maar de commissie zal dan eerst beoordelen of dit toch nog eerst plaats moet vinden.

Een klacht is ontvankelijk wanneer:

1. De schriftelijke klachtomschrijving tenminste de volgende gegevens bevat:
 - De naam en het adres van de klager.
 - De dagtekening.
 - Een zo duidelijk mogelijke omschrijving van hetgeen waartegen de klacht zich richt.
 - De reden waarom de klager bezwaar maakt.
 - Een beschrijving van de door de klager tot dusver ondernomen stappen of initiatieven om de klacht op te lossen.
 - De ondertekening door de klager.

Indien het klaagschrift niet voldoet aan bovenstaande voorwaarden, wordt klager door de Klachtenfunctionaris in de gelegenheid gesteld alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Het moment waarop alle benodigde informatie is ontvangen, geldt als datum van ontvangst van de klacht.
2. Een klacht is niet ontvankelijk wanneer:
 - Deze anoniem wordt ingediend.
 - De klacht geen betrekking heeft op één van de organisaties die deelnemen aan deze klachtenregeling.
 - De klacht reeds eerder is ingediend en behandeld, tenzij er sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden.
 - Een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is
 - De klacht een situatie betreft die langer dan één (1) jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij er een bijzondere reden is om de klacht alsnog te behandelen.
 - Deze klacht door een andere rechterlijke instantie (behalve een administratieve rechter) behandeld wordt of is geweest.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen twee (2) weken na ontvangst van het klaagschrift door de Klachtenfunctionaris schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de redenen.

Stap 2 Bevestiging en registratie

De Klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van het klaagschrift. Deze schriftelijke bevestiging bevat ten minste:

1. De datum van ontvangst van het klaagschrift
2. Een beknopte weergave van de klacht
3. De verdere procedure met tijdslijn (data), waarin rekening wordt gehouden met eventuele vakantieperiodes.

De Klachtenfunctionaris draagt zorg voor een gedegen registratie van ingediende schriftelijke klachten en de afhandeling hiervan, en ook voor rapportages daarvan in de vorm van jaaroverzichten ten behoeve van het bestuur. Iedere klacht heeft een apart digitaal dossier. Alle stukken en e-mails over een klacht worden bewaard. Het dossier van een klachtzaak wordt vijf (5) jaar na afronding van de procedure bewaard; na vijf (5) jaar worden alle stukken vernietigd.

Het besluit van het Bestuur/de directie over een klacht wordt bewaard in het dossier van de klager en de aangeklaagde.

Stap 3 Onderzoek

De Klachtenfunctionaris onderzoekt of uit de stukken blijkt of er een bemiddelingspoging is geweest met degene op wie de klacht betrekking heeft.

- Indien dit niet zo lijkt te zijn, nodigt zij de klager uit om gebruik te maken van een bemiddeling.
- Indien de bemiddeling naar tevredenheid van de klager wordt afgesloten, wordt verder afgezien van behandeling van de klacht.
- Indien de klager aangeeft op bemiddeling geen prijs te stellen, wordt overgegaan tot het horen van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.

De Klachtenfunctionaris kan eenieder die werkzaam is binnen de NFG verzoeken mondeling of schriftelijk inlichtingen te verstrekken over de klacht. De medewerker is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen. De medewerker die door de Klachtenfunctionaris wordt gehoord, wordt hiervoor door de werkgever in de gelegenheid gesteld. De Klachtenfunctionaris kan ook bij andere personen mondeling of schriftelijk inlichtingen inwinnen.

Eenieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens. Elke medewerker die betrokken is bij een klachtenprocedure en/of wordt gehoord, dient geheimhouding te betrachten ten aanzien van al hetgeen hij/zij in verband met behandeling van de klacht verneemt. De klager en aangeklaagde kunnen de Klachtenfunctionaris een lijst van getuigen voorleggen met het verzoek aan de Klachtenfunctionaris deze getuigen te horen. Indien de Klachtenfunctionaris de aan haar door de direct betrokkenen opgegeven getuigen niet hoort, doet zij daarvan gemotiveerd mededeling in haar rapport van bevindingen.

De Klachtenfunctionaris kan klager en aangeklaagde zowel afzonderlijk als gezamenlijk horen. Het feitelijke horen vindt naast de voorzitter door maximaal twee leden plaats, waarbij het tweede lid een onafhankelijk extern persoon is. Een deskundige mag alleen worden ingeschakeld na toestemming van het Bestuur/de directie van de NFG of aan de NFG gelieerde organisaties. De zittingen van de Klachtenfunctionaris zijn besloten.

Bij het niet verschijnen van één der partijen kan de Klachtenfunctionaris opnieuw beoordelen of het verschijnen van partijen noodzakelijk is of haar beslissing geven met vermelding van het niet verschijnen.

De klager kan zich bij de indiening en/of behandeling ervan bij laten staan door een derde. Een dergelijke keuze dient schriftelijk en tijdig aan de Klachtenfunctionaris bekend te worden gemaakt. De kosten die inschakeling van een derde met zich meebrengt zijn steeds voor rekening van de klager en worden niet door de organisatie vergoed.

De Klachtenfunctionaris heeft geheimhoudingsplicht en zal te allen tijde de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen. De Klachtenfunctionaris heeft géén recht op inzage van personeels- en klantendossiers, tenzij daarvoor door de betrokkenen schriftelijk toestemming voor wordt gegeven.

Van elk gesprek wordt een gespreksverslag gemaakt welke ter goedkeuring aan de gesprekspartner wordt voorgelegd.

Bovenstaande procedure van schriftelijk verweer, hoor, wederhoor en verslaglegging dient binnen vier (4) weken na ontvangst van het klaagschrift afgerond te zijn.

Inzagerecht

Zowel de klager, als de betrokken aangeklaagde, als de organisatie, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Stukken die door één van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Stap 4 Rapport van bevindingen

Bij de beoordeling van de klacht overweegt de Klachtenfunctionaris ten minste:

1. Of de relevante procedure op de juiste wijze gehanteerd en uitgevoerd is.
2. Of er sprake is van bijzondere omstandigheden.
3. Of de medewerker zich heeft gedragen in overeenstemming met de norm goed werknemerschap.
4. Wat het belang en/of de schade van de klager is, versus het belang en/of de schade van de organisatie.

De Klachtenfunctionaris zendt binnen vijf (5) weken na ontvangst van het klaagschrift een rapport van bevindingen, vergezeld van een oordeel en eventuele aanbevelingen aan de bestuurder. Indien de klacht betrekking heeft op de bestuurder wordt het rapport van bevindingen naar de overige leden van het bestuur verzonden. Het rapport bevat het verslag van het horen. De klager en aangeklaagde ontvangen een afschrift van het rapport van bevindingen inclusief het oordeel en exclusief de eventuele aanbevelingen.

Bij afwijking van de genoemde termijn, doet de Klachtenfunctionaris daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de bestuurder, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtenfunctionaris haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Het rapport van bevindingen bevat in ieder geval:

1. De namen van de personen die bij de klachtbehandeling betrokken zijn geweest.
2. Datum, tijdstip en plaats van behandeling van de klacht.
3. Een overzicht van de stukken die in verband met de klacht (tijdig) zijn ontvangen, met ontvangst- of verzenddata.
4. Indien van toepassing een overzicht van de wijze waarop de Klachtenfunctionaris zich over de klacht nader heeft geïnformeerd en een samenvatting van de resultaten daarvan.
5. De klacht, zoals verwoord in het oorspronkelijke klaagschrift.
6. Een samenvatting van het verweer en van de toelichtingen van partijen ter zitting.
7. Gegrondheid of ongegrondheid van de klacht(en), gemotiveerd.
8. Eventueel voorgestelde maatregelen naar aanleiding van de klacht (advies).

Stap 5 Maatregelen bestuur

- 1 Binnen twee (2) weken na ontvangst van het rapport van bevindingen besluit de bestuurder of en welke maatregelen hij neemt. De bestuurder kan de afhandeling met ten hoogste twee (2) weken uitstellen. Van het uitstel wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, de aangeklaagde en de Klachtenfunctionaris. De bestuurder stelt de Klachtenfunctionaris, de klager en het aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies en/of maatregelen die hij daaraan verbindt.
- 2 Indien de conclusies van de bestuurder afwijken van het oordeel van de Klachtenfunctionaris, wordt in de conclusies de reden voor de afwijking vermeld. Indien de mogelijkheid bestaat om alsnog een klacht in te dienen bij een andere persoon of instantie, dan wordt dat aan de klager gemeld.

Vervolg mogelijkheden klager

- 1 Beroep tegen het oordeel van de commissie of het besluit van de bestuurder is niet mogelijk, hetgeen onverlaet laat de mogelijkheid om de situatie voor te leggen aan de civiele rechter.

Ernstige klachten klanten

- 1 Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.
- 2 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de Klachtenfunctionaris de organisatie daarvan in kennis. Indien de Klachtenfunctionaris niet is gebleken dat de organisatie ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de Klachtenfunctionaris deze klacht

Bekorten termijnen

- 1 Indien de Klachtenfunctionaris van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan hij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De Klachtenfunctionaris deelt dit de betrokkenen zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgaaf van redenen mede.

Wraking en verschoning

- 1 De klager en/of degene over wie wordt geklaagd, kan bezwaar maken tegen de Klachtenfunctionaris als aan de behandeling van de klacht zich ten aanzien feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Dit noemen we wraking.
- 2 Het bestuur van de NF beslist dan of dit bezwaar terecht is gemaakt. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en degene over wie wordt geklaagd.
- 3 Indien het bestuur van de NFG tot het oordeel komt dat de wraking terecht is, dan zal het Bestuur van de NFG binnen één week een vervangende Klachtenfunctionaris aanwijzen.
- 4 De Klachtenfunctionaris kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Het bestuur van de NFG zal dan binnen één week een vervangende Klachtenfunctionaris aanwijzen.

Begripsdefinities

Aangeklaagde: degene of de organisatie tegen wie de klacht zich richt.

Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een medewerker of klant over iets of de wijze waarop hij/zij is behandeld (gedraging) door de organisatie.

Klager: de medewerker of een klant die volgens deze klachtenprocedure een klacht heeft ingediend.

Klant: een natuurlijk persoon, bedrijf of instelling die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie. Het kan gaan om een klant of een groep van klanten.

Medewerker: hij/zij die op basis van een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht in dienst is van werkgever. Hiermee gelijkgesteld is:

Klachtenfunctionaris: Een onafhankelijk natuurlijk persoon aangewezen door het Bestuur van de NFG, die volgens dit reglement een bij haar ingediende klacht beoordeelt en advies uitbrengt aan de bestuurder over de gegrondheid van de klacht en de te nemen maatregelen

Klachtenbegeleider: De Officemanager van de NFG

Organisatie: De NFG en de aan de NFG verbonden organisaties zoals, QualityinCare B.V., NWP en NFG-administratie B.V. welke ook gebruik maken van de Klachtenfunctionaris en dit klachtenreglement.

Werkgever: De NFG, gevestigd te Emmen.

Bestuur: Het bestuur van de NFG.

Registratieprocedure

1. Klachten dienen te worden ingediend bij de Officemanager van de NFG.
2. Als een schriftelijke klacht binnenkomt, krijgt de klacht een registrummer.
3. De ontvangst van de schriftelijke klacht wordt per omgaande aan de aangeklaagde en (indien van toepassing) diens leidinggevende bevestigd, onder vermelding van het registrummer.
4. De Klachtenfunctionaris ontvangt uiterlijk de volgende dag een kopie van de ingediende klacht, met vermelding van het registrummer.
5. Het origineel van de schriftelijke klacht en alle eventuele voorafgaande en navolgende correspondentie wordt in dossiervorm gearhiveerd in het digitale klachtenarchief, onder vermelding van het registrummer.
6. Het registrummer en een korte kernachtige vermelding van de inhoud van de klacht worden in het klachtenregister toegevoegd aan het overzicht van de toegekende registrummers.
7. De Officemanager van de NFG neemt de nodige actie en draagt verantwoordelijkheid met betrekking tot het compleet maken en houden van het dossier.
8. De Officemanager van de NFG is verantwoordelijk voor archivering van een aantekening van de uitspraak in de betreffende personeelsdossiers.
9. De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het hanteren van alle privacy voorschriften.

Beschikbaar stellen van faciliteiten

- 1 NFG stelt aan de Klachtenfunctionaris middelen en faciliteiten ter beschikking, die hij redelijkerwijs nodig heeft ter vervulling van zijn taken.
- 2 NFG vergoedt de Klachtenfunctionaris in redelijkheid gemaakte onkosten in de uitoefening van zijn functie.

Bekendmaking van de klachtenprocedure

- 1 De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de medewerkers en/of klanten.

Vaststelling en wijziging van de klachtenprocedure

- 1 Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de bestuurders van de NFG met instemming van de Klachtenfunctionaris. Eens per drie jaar wordt dit reglement herzien.
- 2 In alle zaken waarin dit reglement niet voorziet, beslist het Bestuur van de NFG