

# Klachtenreglement

Werkgeversvereniging Zorg en Welzijn Oost-Nederland

Vastgesteld: 19 juni 2003  
Aangepast 18 december 2007  
Aangepast mei 2011

#### *Artikel 1*

In dit reglement wordt verstaan onder:

- De Werkgeversvereniging: Het verenigingsbureau van de Werkgeversvereniging Zorg en Welzijn Oost-Nederland, dat uitvoering geeft aan het activiteitenpakket van de vereniging.
- De klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.
- Een klacht: een schriftelijke ingebrachte uiting van ontevredenheid, die bij een persoon, instelling of externe relatie voortkomt uit het gevoel dat deze onrecht is aangedaan. Het betreft een gebeurtenis/handeling die samenhangt met een activiteit verricht door (een of meerdere medewerkers van) het verenigingsbureau.

#### *Artikel 2*

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop het bureau van de Werkgeversvereniging of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van de werkgeversvereniging, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander van dienst zijn geweest, een klacht in te dienen.

#### *Artikel 3*

De Werkgeversvereniging draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van schriftelijke klachten.

#### *Artikel 4*

De directeur en/of een leidinggevende is belast met de behandeling van klachten. De klacht wordt ingediend bij de directeur. De leidinggevende van het organisatieonderdeel onder wiens verantwoordelijkheid de dienst werd geleverd, draagt zorg voor de afhandeling van de klacht, waarbij de directeur de voortgang bewaakt. Klachten worden behandeld door een onafhankelijk medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is.

Voor zover het gaat om de behandeling van een klacht die betrekking heeft op een van de leidinggevenden behandelt de directeur de klacht. Voor zover het gaat om de behandeling van een klacht die betrekking heeft op de directeur, behandelt de voorzitter van het bestuur van de Werkgeversvereniging deze klacht.

#### *Artikel 5*

Schriftelijk ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende eisen:

- Naam, adres, telefoonnummer (indien mogelijk) van de klager
- Datum
- Korte omschrijving van de klacht
- Ondertekening

Een op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager behandeld.

#### *Artikel 6*

Zodra de Werkgeversvereniging naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit klachtenreglement.

#### *Artikel 7*

Binnen tien werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gezonden. De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

#### *Artikel 8*

De Werkgeversvereniging is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet de Werkgeversvereniging, maar een derde partij onderwerp van de klacht is.

De Werkgeversvereniging is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien de klacht betrekking heeft op een voorval dat langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

De klager wordt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld omtrent het niet in behandeling nemen van de klacht.

#### *Artikel 9*

Indien een klacht betrekking heeft op een medewerker van het verenigingsbureau, ontvangt betrokkene een afschrift van het klaagschrift.

De Werkgeversvereniging stelt de klager en degene waarop de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door de Werkgeversvereniging bepaald, eventueel geschiedt het horen van betrokken partijen telefonisch.

Zowel de klager als degene tegen wie de klacht gericht is, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door de Werkgeversvereniging bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene tegen wie de klacht is gericht, kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.

Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door de Werkgeversvereniging wordt toegestuurd aan de klager respectievelijk de betrokken medewerker.

De Werkgeversvereniging kan van het horen van de klager afzien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel de klager, respectievelijk degene op tegen wie de klacht gericht is, heeft verklaard geen gebruik te willen maken van zijn recht om gehoord te worden.

De klager en degene waarover wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen. Voor bijzondere gevallen kan de Werkgeversvereniging besluiten deze kosten geheel of gedeeltelijk voor haar rekening te nemen.

#### *Artikel 10*

De Werkgeversvereniging handelt de klacht binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift af.

De Werkgeversvereniging kan de afhandelingstermijn met ten hoogste vier weken verdagen. Van deze verlenging van de afhandelingstermijn wordt schriftelijke mededeling gedaan zowel aan de klager als aan degene tegen wie de klacht is gericht, onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als degene waarop de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.

#### *Artikel 11*

Indien de klager of degene waarover wordt geklaagd niet voldoet aan het verzoek van de Werkgeversvereniging te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de Werkgeversvereniging de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

#### *Artikel 12*

De Werkgeversvereniging stelt de klager en degenen waarover is geklaagd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de ingediende klacht alsmede van de conclusies die de Werkgeversvereniging daaraan verbindt.

#### *Artikel 13*

De Werkgeversvereniging draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt per kwartaal een overzicht uit van:

- Het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen
- Het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld
- Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen
- Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld
- Een overzicht van de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen

#### *Artikel 14*

Dit reglement treedt in werking op 1 mei 2011.

#### *Artikel 15*

Dit reglement wordt aangehaald als 'Klachtenreglement Verenigingsbureau Werkgeversvereniging Zorg en Welzijn Oost-Nederland' en zal worden gepubliceerd op de internetsite [www.wgvoost.nl](http://www.wgvoost.nl) van de vereniging.