



Klachtenreglement

Stichting Combiwel Amsterdam
Stichting Combiwel voor Kinderen
Stichting Combiwel Buurtwerk
Stichting Combiwel Buurteams
Stichting Combiwel Projecten



Versie	2.0
Vastgesteld	24 mei 2022
Evaluatiedatum	1-1-2024
Houder	Kwaliteitsadviseur



Inhoud

Klachtenprocedure in het kort	3
COMBIWEL KLACHTENREGLEMENT	4
1. Doel.....	4
2. Definities.....	4
3. Voor wie is dit klachtenreglement bestemd?	4
4. Klachtafhandeling	4
5. Eerste uiting van ontevredenheid / Informele klachtafhandeling	5
6. Indienen formele klacht	5
7. Behandeling klacht.....	5
8. Klachtencommissie	6
8.1 Onafhankelijke klachtencommissie	6
9. Externe route klacht.....	6
10. Geheimhouding, rapportage en archivering	7
Bijlage Werkwijze klachtencommissie Combiwel.....	8



Klachtenprocedure in het kort

Combiwel vindt het belangrijk om haar klanten, cliënten en gebruikers zo goed mogelijk van dienst te zijn. Desondanks kan het voorkomen dat iets niet of minder goed verloopt, of dat de communicatie te wensen overlaat. En dat zich daardoor een situatie voordoet waar een klant, client of gebruiker niet tevreden over is. Voor die situaties heeft Combiwel een klachtenprocedure.

Procedure

- Wie ontevreden is over de behandeling door Combiwel of de kwaliteit van de dienstverlening kan direct contact opnemen met de medewerker die hem van dienst is geweest en met deze een gesprek aangaan of eventueel met diens leidinggevende. Combiwel verwacht dat dit gesprek meestal tot een bevredigende oplossing zal leiden.
- Als dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht worden ingediend via:
 - Mail: klacht@combiwel.nl
 - Post: Combiwel, tav klachten, Postbus 95304, 1090 HH Amsterdam
 - Telefonisch: 020-5754700
- De behandelaar van de klacht neemt contact op met de klager en zal de klacht onderzoeken op basis van hoor en wederhoor.
- De klager ontvangt vervolgens schriftelijk een samenvatting van de klacht, de bevindingen uit het onderzoek naar de klacht en de conclusies van de organisatie over de klacht, inclusief eventuele verbetermaatregelen.
- Als de klager niet tevreden is met de klachtafhandeling, dan kan een klacht worden ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie via:
 - Mail: klachtencommissie@combiwel.nl
 - Post: Combiwel, tav klachtencommissie, Postbus 95304, 1090 HH Amsterdam
- De klachtencommissie neemt contact op met de klager en zal de klacht onderzoeken op basis van hoor en wederhoor.
- De klachtencommissie stuurt de klager schriftelijk een samenvatting van de klacht, de bevindingen uit het onderzoek naar de klacht en de conclusies van de organisatie over de klacht, inclusief eventuele verbetermaatregelen.

Combiwel streeft ernaar om de klachtenprocedure binnen 6 weken af te ronden.

Op de volgende pagina's wordt het klachtenreglement van Combiwel uitgebreid beschreven.



COMBIWEL KLACHTENREGLEMENT

1. Doel

Het doel van dit reglement is het naar tevredenheid oplossen van klachten. Daarnaast bieden eventuele verbetermaatregelen die geformuleerd worden naar aanleiding van de klachtenafhandeling Combiwel de mogelijkheid om zich als organisatie verder te verbeteren.

2. Definities

Organisatie:	Alle entiteiten die vallen onder Stichting Combiwel Amsterdam, zijnde Stichting Combiwel Buurtwerk Stichting Combiwel voor Kinderen Stichting Combiwel Buurteams Stichting Combiwel Projecten
Medewerker:	De medewerker, ZPP'er, vrijwilliger, stagiaire werkzaam bij de organisatie
Klachtenadministrator:	De medewerker die de klachten registreert, doorzet naar de behandelaar en die de procedure bewaakt zodat klachten tijdig, volledig en zorgvuldig worden afgehandeld.
Klachtencoördinator:	De medewerker die de kwaliteit van de klachtenafhandeling bewaakt en indien gewenst ondersteunt bij de klachtafhandeling. Tevens de contactpersoon voor de klachtencommissie.
Behandelaar:	De medewerker die de klacht inhoudelijk behandelt (dit is nooit de persoon over wie de klacht gaat).
Klant:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de Combiwel. Hieronder worden ouders/verzorgers, cliënten en gebruikers verstaan.
Klacht:	Uiting van ongenoegen
Klager:	De klant die ontevreden is en een klacht indient

3. Voor wie is dit klachtenreglement bestemd?

Dit klachtenreglement is voor iedereen bestemd die als klant, cliënt, (aspirant-) gebruiker, of anderszins te maken heeft (gehad) met de diensten en producten van of de organisatie Combiwel. Het klachtenreglement is te vinden op www.combiwel.nl.

4. Klachtafhandeling

Combiwel streeft naar een klachtafhandeling binnen 6 weken. Deze termijn start op moment dat de klager diens ontevredenheid uit. Als Combiwel meer dan zes weken nodig heeft om de klacht af te handelen, dan kan Combiwel deze termijn met vier weken verlengen. De klager wordt daar direct over geïnformeerd.



5. Eerste uiting van ontevredenheid / Informele klachtafhandeling

- 5.1 Combiwel vindt het belangrijk dat klachten door betrokkenen worden besproken en opgelost. Wie ontevreden is over de behandeling door Combiwel of de kwaliteit van de dienstverlening kan daarom het beste contact opnemen met de medewerker die hem van dienst is geweest en met deze een gesprek aangaan. Combiwel verwacht dat dit gesprek meestal tot een bevredigende oplossing zal leiden.
- 5.2 In principe zal de betreffende medewerker degene die ontevreden is meteen te woord staan. Lukt dat niet vanwege drukte of omdat er geen ruimte op de betreffende locatie vrij is, dan maakt de medewerker met degene die ontevreden is zo spoedig mogelijk een afspraak om de zaak in een persoonlijk gesprek te bespreken.
- 5.3 Mocht dit niet leiden tot een oplossing dan kan de klacht besproken worden met de leidinggevende. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing dan kan een formele klacht worden ingediend.

6. Indienen formele klacht

- 6.1 Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien met een maximale termijn van één jaar na dato van het voorval. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en (e-mail)adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie (en de groep) plus een concrete omschrijving van de klacht, voorzien van data.
De klacht kan schriftelijk worden ingediend via:
1. de mail: klacht@combiwel.nl
 2. per post gericht aan Combiwel, tav klachtenafdeling
Postbus 95304, 1090 HH Amsterdam
- 6.2 Als het niet mogelijk is om de klacht schriftelijk in te dienen, dan kan er een telefonisch een afspraak gemaakt worden met de klachtenadministratie om de klacht te noteren. Hiervoor kan gebeld worden met het telefoonnummer 020- 575 4700.
- 6.3 Het klachtenreglement voorziet niet in het stellen van schadeclaims. Voor een dergelijke claim is de gang naar de rechter noodzakelijk.
- 6.5 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

7. Behandeling klacht

- 7.1 Alle klachten komen terecht bij de klachtenadministratie. Telefonische klachten worden vastgelegd en de klager wordt hiervoor om instemming gevraagd.
- 7.2 Combiwel streeft naar een snelle klachtenafhandeling. De volgende stappen worden daarbij doorlopen:
- De klachtenadministratie registreert de klacht en bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager en geeft daarbij een toelichting op de wijze waarop de klacht in behandeling wordt genomen.
 - De behandelaar van de klacht maakt een afspraak met de klager.
 - Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld op basis van hoor en wederhoor. Indien nodig wordt een afspraak met de klager gemaakt om de klacht in een persoonlijk gesprek toe te lichten.
 - Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.



- Indien nodig volgt er een gezamenlijk gesprek met de klager en de beklaagde. Zowel de klager als de beklaagde kunnen hier bezwaar tegen maken.
 - De klachtenadministratie bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenadministrator de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
 - Afspraken worden schriftelijk vastgelegd.
- 7.3 De klager ontvangt na behandeling van de klacht schriftelijk antwoord, tenzij anders is afgesproken, met daarin:
- Een samenvatting van de klacht.
 - De bevindingen uit het onderzoek naar de klacht.
 - De conclusies van de organisatie over de klacht, inclusief eventuele verbetermaatregelen.
- 7.4 Als de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, dan kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie (artikel 8).

8. Klachtencommissie

8.1 Onafhankelijke klachtencommissie

Als de klager niet tevreden is over de artikel 7 genoemde klachtafhandeling, dan kan de klager zich wenden tot de klachtencommissie.

8.2 Voor het indienen van een klacht kan de klager een brief of mail sturen naar:

- o Mail: klachtencommissie@combiwel.nl
 - o Post: Combiwel t.a.v. klachtencommissie, Postbus 95304, 1090 HH Amsterdam
- De klachtencoördinator gaat na of de klacht ontvankelijk is. Als de klacht ontvankelijk is dan wordt de klachtencommissie bijeen geroepen.

8.3 De klachtencommissie:

- Stelt afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht een onderzoek in op basis van hoor en wederhoor.
- Indien nodig volgt er een gezamenlijk gesprek met de klager en de beklaagde. Zowel de klager als de beklaagde kunnen hier bezwaar tegen maken.
- Afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

8.4 De klager ontvangt na behandeling van de klacht schriftelijk antwoord, tenzij anders is afgesproken, met daarin:

- Een samenvatting van de klacht.
- De bevindingen uit het onderzoek naar de klacht.
- De conclusies van de organisatie over de klacht, inclusief eventuele verbetermaatregelen.

9. Externe route klacht

Als een klager ontevreden is over de afhandeling van de klacht door Combiwel, dan is er nog de mogelijkheid om extern – dus via een andere organisatie of instelling – een klacht in te dienen.

Voor klachten inzake de schuldhulpverlening

Wanneer een klager ontevreden is over de afhandeling van een klacht door Combiwel die de schuldhulpverlening betreft, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de Ombudsman Metropool Amsterdam via:

Via de website: <https://www.ombudsmanmetropool.nl/Klacht-indienen>

Via de mail: info@ombudsmanmetropool.nl

Telefonisch: 020-625 9999.



Specifiek voor WMO-diensten

Wanneer een klager ontevreden is over de afhandeling van een klacht door Combiwel die een WMO dienst betreft, dan kan de klacht worden voorgelegd aan:

- De Gemeente Amsterdam via 0800-0643, via <https://www.amsterdam.nl/zorg-ondersteuning/wmo/klachten-uitvoering/>, via 020-2514444 of via klachtensociaal@amsterdam.nl
- de Ombudsman Metropool Amsterdam via: <https://www.ombudsmanmetropool.nl/Klacht-indienen,info@ombudsmanmetropool.nl> of Telefonisch: 020-625 9999.

Specifiek voor Combiwel voor Kinderen

Wanneer een klager ontevreden is over de afhandeling van een klacht door Combiwel voor kinderen, dan kan deze:

- voor informatie, advies of bemiddeling terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang via www.klachtenloket-kinderopvang.nl of
- de klacht, binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij Combiwel voor Kinderen, voorleggen aan De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen
Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
070-3105310
www.degeschillencommissie.nl.

10. Geheimhouding, rapportage en archivering

10.1 Geheimhoudingsplicht

- De privacy van de klager en beklagde wordt beschermd, conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zoals vastgelegd in het Combiwel-privacyreglement.
- Voor zover een klager tijdens de behandeling van de klacht bekend wordt met vertrouwelijke informatie over de persoon van de aangeklaagde medewerker, kent ook een klager een geheimhoudingsplicht ten aanzien van deze informatie.

10.2 Rapportage

- Combiwel maakt jaarlijks een geanonimiseerde rapportage over het aantal en de aard van de ontvangen en behandelde klachten
- Deze geanonimiseerde rapportage wordt gebruikt in het kader met kwaliteitsverbetering
- Deze geanonimiseerde rapportage wordt verstrekt aan de opdrachtgevers

10.3 Archivering

Bewaring van de klacht kan belangrijk zijn voor de klager en de beklagde, bijvoorbeeld als Combiwel na een klachtbehandeling in gebreke zou blijven en een herhaalde klacht op zijn plaats is. Klachten blijven gedurende maximaal twee jaren opgeborgen in het centraal klachtenarchief en worden daarna vernietigd.

10.4 Slotbepaling

Dit klachtenreglement vormt samen met de hierna volgende bijlage één geheel.



Bijlage Werkwijze klachtencommissie Combiwel

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie
Combiwel t.a.v. klachtencommissie
Postbus 95304
1090 HH Amsterdam
e. klachtencommissie@combiwel.nl
2. De klachtencoördinator kijkt of de klacht ontvankelijk is. Als de klacht ontvankelijk is wordt de voorzitter van de klachtencommissie ingelicht door de klachtencoördinator.
3. De voorzitter (extern en onafhankelijk) en de klachtencoördinator stellen de klachtencommissie samen (dat wil zeggen: wijzen samen een derde onafhankelijk lid aan).
4. Wraking en verschoning
 - 4.1 De klager en/of degene waarover wordt geklaagd, kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie (wraking) indien zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
 - 4.2 De overige leden van de klachtencommissie beoordelen of dit bezwaar terecht is. De beslissing wordt meegedeeld aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.
 - 4.3 Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) indien zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
 - 4.4 In geval van terecht bezwaar of onttrekking wijzen de beide andere leden een nieuw onafhankelijk lid aan.
5. De klachtencoördinator zendt na ontvangst van de klacht een bevestiging naar de klager met uitleg over de werkwijze en de samenstelling van de klachtencommissie.
6. De klachtencoördinator zendt een afschrift van de klacht aan de medewerker waarover geklaagd is en stelt deze in de gelegenheid een verweer op te stellen.
7. De klachtencoördinator zendt de klacht, het verweer en het dossier naar alle leden van de klachtencommissie.
8. De klager en medewerker waarover wordt geklaagd worden uitgenodigd voor een mondelinge bespreking van de klacht (hoorzitting) op neutraal terrein.
9. Indien de klachtencommissie het nodig oordeelt, of indien een van de partijen daarom verzoekt, vindt hoor en wederhoor separaat plaats. Indien hiertoe wordt overgegaan, zal de klachtencommissie alleen die informatie bij haar oordeel betrekken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.
10. De klachtencommissie kan na het horen van beide partijen adviseren de uitspraak op te schorten en voorstellen dat beide partijen er samen uitkomen. Indien dit niet mogelijk blijkt, doet de commissie alsnog uitspraak.
11. Er wordt binnen 6 weken na start van de klachtenprocedure (artikel 4 klachtenreglement) uitspraak gedaan. Bij onvoorziene omstandigheden kan de termijn verlengd worden. Alle partijen ontvangen hierover een bericht met de reden van uitstel en de verwachte termijn waarop de uitspraak wordt gedaan.
12. Na uitspraak ontvangen klager en de medewerker waarover wordt geklaagd een verslag met daarin de klacht en de met reden onderbouwde uitspraak.