****

**Klachtenregeling cliënten, deelnemers van activiteiten en afnemers van diensten**

Molenlanden, 27 mei 2020

Versie: Concept 0.4

Auteur: Bestuur Stichting Welzijn Molenlanden

**Inhoudsopgave**

1. Inleiding
2. Definities
3. Het indienen van de klacht
4. Ontvankelijkheid van de klacht
5. Klachtenbehandeling

**1. Inleiding**

Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten van of namens cliënten van Stichting Welzijn Molenlanden.

De aard van de klacht kan betrekking hebben op de wijze waarop cliënten, deelnemers van activiteiten en afnemers van diensten door medewerkers van de stichting worden geholpen (bejegening) als ook op de kwaliteit van de advisering of dienstverlening.

**2. Definities**

Voor de toepassing van deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Stichting: De Stichting Welzijn Molenlanden

Manager: De manager van Stichting Welzijn Molenlanden

Bestuur: Het bestuur van Stichting Welzijn Molenlanden

Gedraging: Ieder handelen, nalaten of het nemen van een besluit van of namens de stichting, dat gevolgen heeft voor de cliënt.

Klager: De cliënt of vertegenwoordiger van de cliënt die zijn onvrede uit of wenst te uiten over een gedraging van of namens de stichting.

Klacht: Iedere gemotiveerde schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging van de stichting of van een of meer personen die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam is/zijn.

Aangeklaagde: Diegene waar tegen de klacht zich richt.

Medewerker: Degene die in loondienst is of middels freelance overeenkomst werkzaam is bij de stichting.

**3. Het indienen van de klacht**

De klager wendt zich met zijn klacht tot de manager van Stichting Welzijn Molenlanden.

De klager gebruikt hiertoe het klachtenformulier en stuurt dit per mail of per post naar de manager (Lombokstraat 1, 3312 VD, Dordrecht, t.a.v. Bestuur Welzijn Molenlanden). In zijn klacht dient de klager aan te geven op welke gedraging en op wie de klacht betrekking heeft.

**4. Ontvankelijkheid van de klacht**

Na ontvangst beslist de manager of de klacht ontvankelijk is. Is de manager van mening dat de klacht niet ontvankelijk is, dan laat de manager dit uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd weten aan de klager, aan degene over wie geklaagd is en aan het bestuur.

**5. Klachtbehandeling**

De manager bevestigt de ontvangst van de klacht binnen tien dagen en stelt een datum voor een bemiddelend gesprek tussen klager en manager voor.

Rekening houdend met het volgende:

* Een klacht dient binnen zes maanden, gerekend vanaf de dag dat de klager kennis heeft genomen van de gedraging waarover hij klaagt, te worden ingediend.
* Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
* Alvorens de klacht in behandeling te nemen, vergewist de manager zich ervan of een poging tot klachtenbemiddeling door de medewerker ondernomen is. Indien dat niet het geval is, wijst de manager de klager op het alsnog bespreken van de klacht met de medewerker.
* Indien klachtenbemiddeling door de manager niet leidt tot wegnemen van de klacht, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de voorzitter van het bestuur.

**6. Klachtbehandeling door het bestuur**

Indien klachtenbemiddeling door de manager niet leidt tot wegnemen van de klacht of als de klacht betrekking heeft op het handelen van de manager, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de voorzitter van het bestuur. De manager wijst de klager op deze mogelijkheid.

De voorzitter van het bestuur nodigt de klager uiterlijk vier weken na het gesprek met de manager uit voor een gesprek met de voorzitter en (eventueel) ander lid van het bestuur.

**7. Klacht over gedraging van het bestuur**

Richt de klacht zich op een gedraging van (een lid van) het bestuur, dan kan de klacht ingediend worden bij de vertrouwenspersoon werkzaam bij gemeente Molenlanden. De vertrouwenspersoon vindt u via <https://www.molenlanden.nl/vertrouwenspersoon-en-meldpunt>.

**8. Jaarverslag**

De manager draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar in het jaarverslag verslag wordt gedaan over het aantal en de aard van de behandelde klachten.