

KLACHTENREGLEMENT FARENT

1. Inleiding en doel

- 1.1. Farent stelt alles in het werk om haar diensten zo goed mogelijk te verlenen. Toch kan het voorkomen dat een cliënt niet tevreden of onjuist behandeld is. In dit klachtenreglement wordt beschreven hoe een klacht kan worden ingediend en hoe de klachten in behandeling worden genomen.
- 1.2. De klachtenregeling is bedoeld voor klagers die gebruikmaken van de diensten van Farent en/of deelnemen aan de activiteiten van Farent. Ex-clënten kunnen eveneens gebruik maken van de klachtenregeling

2. Definities

- 2.1. Klacht: is een schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop een beklaagde van Farent in de uitoefening van zijn of haar functies zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een klager heeft gedragen. Een gedraging van een beklaagde wordt aangemerkt als een gedraging van Farent.
- 2.2. Beklaagde: een bestuurder, lid van de raad van toezicht, een medewerker al dan niet in loondienst van Farent en werkzaam onder verantwoordelijkheid van Farent.
- 2.3. Teammanager: leidinggevende van een team binnen Farent.
- 2.4. Klachtencommissie: de commissie die belast is met behandeling en beslissing van de klacht overeenkomstig dit reglement.
- 2.5. Klager: een natuurlijk persoon die gebruik maakt van de diensten van Farent en/of deelneemt aan de activiteiten van Farent.
- 2.6. Cliënten: natuurlijke personen die gebruik maken van de diensten van Farent.
- 2.7. Ambtelijk secretaris: de secretaris van de klachtencommissie die geen lid is van deze commissie.

3. Klacht

- 3.1. Een klacht:
 - a. kan betrekking hebben op een gedraging of een bejegening, waaronder begrepen een nalaten, door een beklaagde jegens klager. Algemene klachten over beleid, beleidsuitvoering in het algemeen van Farent voldoen niet aan het vereiste van een bepaalde aangelegenheid en vallen niet onder het bereik van dit klachtenreglement.
- 3.2. Een klacht kan geen betrekking hebben op een gedraging of een bejegening, waaronder begrepen een nalaten waartegen een andere voorziening open staat of heeft opengestaan.
- 3.3. Onder aan andere voorziening wordt verstaan:
 1. De gedraging of de bejegening, waaronder begrepen een nalaten heeft langer dan zes maanden vóór indiening van de klacht plaatsgevonden. Indien een voorprocedure heeft plaatsgevonden waardoor de termijn van zes maanden geheel of gedeeltelijk is verstreken, geldt in ieder geval een termijn zes weken te rekenen vanaf de datum van het schriftelijk bericht zoals vermeld in artikel 7.3 sub a.

2. Tegen de gedraging of de bejegening, waaronder begrepen een nalaten:
 - a. Een verzoek, bezwaar, klacht kan worden ingediend bij een bestuursorgaan zoals bedoeld in artikel 1.1 Algemene Wet bestuursrecht of een autoriteit dan wel overheidsinstantie op basis van een gereguleerde procedure opgenomen in een algemeen verbindend voorschrift, dan wel klachtenregeling;
 - b. Een gerechtelijke procedure aanhangig kan worden gemaakt bij de straf-, civiele- of bestuursrechter;
 - c. De gedraging of de bejegening, waaronder het nalaten van onvoldoende gewicht is.

4. Voorprocedure

- 4.1. Een klacht wordt na ontvangst en registratie voorgelegd aan de teammanager waaronder het betreffende team of de activiteit valt. Beklaagde(n) word(t)en op de hoogte gebracht van de ingediende klacht.
- 4.2. De klacht wordt in eerste instantie behandeld door de verantwoordelijke teammanager of het hoofd Personeel & Organisatie. Het doel is de klacht snel op te lossen en verbeteringen door te voeren. Indien een klacht niet naar tevredenheid of te laat wordt opgelost, kan de klager zich richten tot de Klachtencommissie.
- 4.3. De teammanager houdt zich aan de termijnen die in dit reglement worden genoemd. Wanneer een termijn wordt overschreden, wordt dit gemotiveerd meegedeeld aan de klager. Hierbij wordt tevens vermeld binnen welke termijn een beslissing volgt.

5. Klacht indienen

- 5.1. *Een klacht kan op drie manieren worden ingediend:*
 - a. Via het klachtenformulier op de website van Farent.
 - b. Via een klachtbrief per post of e-mail.
 - c. Via een intern klachtenformulier.
- 5.2. *Regels indienen klacht:*
 - a. Anonieme klachten worden *niet* in behandeling genomen.
 - b. Een klachtmelding kan meer dan één klacht bevatten.
 - c. De klachtmelding bevat tenminste de volgende gegevens:
 - i. naam en adres van de klager;
 - ii. de datum van de gebeurtenis, handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft;
 - iii. een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de klacht en de eventuele betrokkenen;
 - iv. de naam van de betrokken afdeling en de naam van de beklagde;
 - v. een beschrijving van de gedraging of bejegening in een bepaalde aangelegenheid, waaronder begrepen een nalaten waarop de klacht betrekking heeft.
- 5.3. *Indieningstermijn*
Een klacht dient binnen een redelijke termijn, te rekenen vanaf de datum van de gedragingen of bejegening waarover wordt geklaagd, te worden ingediend. Onder een redelijke termijn wordt verstaan een periode van maximaal 6 maanden te rekenen vanaf de datum van de gedraging en/of de bejegening heeft plaatsgevonden waar de klacht overgaat.

6. Geheimhouding

- 6.1. Met het indienen van de klacht aanvaardt de klager de inhoud van dit reglement. Iedereen die volgens

dit reglement betrokken is bij een klacht en de behandeling daarvan, kent een geheimhoudingsplicht ten aanzien van (kennelijk) vertrouwelijke gegevens.

7. Afhandeling van de klacht

7.1. Ontvangstbevestiging:

- a. binnen 2 weken na ontvangst van de klacht, ontvangt de klager van het directiesecretariaat een schriftelijke ontvangstbevestiging met daarin een beschrijving van de behandelingsprocedure;
- b. indien de klacht gericht is aan – of bedoeld voor – de Klachtencommissie wordt deze na registratie doorgestuurd naar deze commissie (zie artikel 5);
- c. Farent hanteert een interne procedure voor het afhandelen van klachten die beschreven is in haar kwaliteitssysteem.

7.2. Klachtbehandeling:

- a. binnen zes weken na ontvangst van de klacht draagt de teammanager¹ waaronder het betreffende team valt zorg voor de behandeling en de afdoening van de klacht.

7.3. Schriftelijk bericht:

- a. de teammanager geeft een gemotiveerd oordeel over de klacht, brengt de te nemen maatregelen vast en stelt de klager en de beklaagde hiervan schriftelijk op de hoogte.

7.4. De maximale afhandeltermijn:

- a. bedraagt zodoende 6 weken. Indien de behandeling meer tijd vergt, wordt de klager hierover voor het verstrijken van de termijn ingelicht door de betreffende teammanager.

8. Klachtencommissie

- 8.1. Indien de klager niet tevreden is over de interne afhandeling van de klacht, kan deze zich schriftelijk richten tot de Klachtencommissie. Deze zal de klacht verder in behandeling nemen. De raad van bestuur van Farent ziet er op toe dat de Klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

9. Samenstelling Klachtencommissie

- 9.1. De commissie bestaat uit maximaal vijf onafhankelijke leden waaronder een begrepen een voorzitter en een secretaris. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.
- 9.2. Bij de behandeling van een klacht zijn minimaal 2 en maximaal 3 leden van de commissie betrokken.
- 9.3. De voorzitter en de leden van commissie zijn niet in dienst of anderszins werkzaam onder verantwoordelijkheid van Farent.
- 9.4. De voorzitter en de leden worden de raad van bestuur van Farent benoemd, geschorst en ontslagen.
- 9.5. De commissie regelt bij verhindering of tijdelijke ontstentenis van de voorzitter de tijdelijke vervanging van de voorzitter.

10. Zittingsduur

- 10.1. De voorzitter en de leden van de commissie worden benoemd voor een termijn van vier jaar, waarna

¹ Onder teammanager wordt ook verstaan: het hoofd P&O.

de benoeming automatisch eindigt.

- 10.2. Twee jaar na benoeming vindt een evaluatie plaats. Indien sprake is van herbenoeming zoals vermeld in artikel 11.3 vindt opnieuw evaluatie plaats na de eerste twee jaar te rekenen vanaf de datum van herbenoeming.
- 10.3. De raad van bestuur van Farent kan besluiten de voorzitter en de leden na afloop van de eerste termijn eenmaal te herbenoemen voor een termijn van opnieuw vier jaar. De raad van bestuur stelt het betrokken lid daarvan twee maanden voor het aflopen van de termijn in kennis.
- 10.4. De voorzitter en de leden van de commissie kunnen met inachtneming van artikel 11.5 op elk moment ontslag nemen. Zij doen daarvan schriftelijk mededeling aan de raad van bestuur van Farent.
- 10.5. Het aftredende lid van de commissie, waaronder begrepen de voorzitter van de commissie blijven hun functie vervullen totdat in de opvolging is voorzien.

11. Ambtelijk secretaris

- 11.1. De commissie beschikt over een of meer ambtelijk secretarissen.
- 11.2. De ambtelijk secretaris van de commissie is een door de raad van bestuur van Farent aangewezen medewerker, dan wel een persoon die niet in dienst is van Farent.
- 11.3. De ambtelijke secretaris heeft tot taak:
 - a. Het registreren van de klacht;
 - b. Het doorzenden van de klacht aan de leden van de klachtencommissie en de Raad van Bestuur van Farent;
 - c. Het verzoeken om een verweerschrift aan Farent waaraan een termijn wordt verbonden;
 - d. Het bewaken van de termijnen voor behandeling van de klacht;
 - e. Het inplannen van een hoorzitting waaronder begrepen het voor- en na-overleg;
 - f. Het verzorgen van de correspondentie, waaronder begrepen de uitnodigingen en voortgangsberichten;
 - g. Het bijhouden van het dossier.

12. Bemiddeling

- 12.1. De commissie onderzoekt of de zaak in der minne kan worden geschikt alvorens de zaak in behandeling wordt genomen. De secretaris verricht daartoe de nodige handelingen.

13. Werkwijze Klachtencommissie

- 13.1. *Ontvankelijkheid:*
 - a. de klacht is eerder behandeld zoals beschreven onder artikel 4 van dit reglement.
 - b. een klacht voldoet niet aan het bepaalde zoals vermeld in artikel 3;
 - c. tegen de klacht een andere voorziening open staat;
- 13.2. *Onderzoek:*
 - a. indien de klacht ontvankelijk is, zal de Klachtencommissie binnen 4 weken na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie overgaan tot het instellen van een onderzoek
 - b. de Klachtencommissie neemt kennis van het eerder genomen besluit van de teammanager over

- de klacht en de eventueel geplande maatregelen.
- c. de klager en de beklaagde krijgen de gelegenheid om schriftelijk standpunten in te brengen.
 - d. na indiening van de schriftelijke standpunten zal de commissie in overleg met klager en de beklaagde een datum vaststellen waarop klager en beklaagde in elkaars aanwezigheid door de commissie worden gehoord.
 - e. de commissie kan de voorzitter verzoeken klager en beklaagde te horen;
 - f. de commissie kan klager en beklaagde in de gelegenheid stellen telefonisch te worden gehoord;
 - g. de klachtencommissie kan besluiten niet tot het horen van de klager en de beklaagde over te gaan, indien dit naar het oordeel van de commissie niet kan bijdragen aan het doen van een uitspraak over de klacht
 - h. indien tot het horen van de klager en beklaagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen betrokken worden waarop klager en beklaagde de gelegenheid hebben gehad te reageren.
 - i. de commissie kan – indien klager en beklaagde daarmee akkoord gaan – informatie bij derden inwinnen. De commissie beslist in dat geval of zij de van derden verkregen informatie aan klager en beklaagde kenbaar maakt.
 - j. klager en beklaagde kunnen zich laten bijstaan door derden c.q. deskundigen.
- 13.3. Indien de klager zijn medewerking aan het onderzoek van de commissie weigert, kan dit voor de commissie aanleiding zijn de behandeling van de klacht te beëindigen.
- 13.4. *Uitspraak:*
- a. de Klachtencommissie stelt uiterlijk binnen acht weken na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie de klager, de beklaagde, de teammanager en de raad van bestuur van Farent schriftelijk in kennis van zijn uitspraak.
- 13.5. De klachtencommissie houdt zich aan de termijnen die in dit reglement worden genoemd. In geval van termijnoverschrijding geldt hetgeen vermeld in artikel 14.8.
- 13.6. *Aanbevelingen:*
- a. De Klachtencommissie kan aanbevelingen doen voor maatregelen aan de raad van bestuur van Farent.
- 13.7. *Beslissing:*
- a. de raad van bestuur van Farent beslist uiteindelijk over deze maatregelen en bericht hierover schriftelijk binnen vier weken na de uitspraak van de Klachtencommissie aan de klager.
 - b. De raad van bestuur brengt de commissie binnen zes weken na de uitspraak van de Klachtencommissie op de hoogte van haar beslissing over de maatregelen en de door de commissie gedane aanbevelingen.
- 13.8. *De totale afhandeltermijn:*
- a. bedraagt daarmee maximaal 12 weken. Indien de behandeling meer tijd vergt dan volgens de termijnen vermeld in dit reglement, worden klager en de beklaagde hierover vóór het verstrijken van de termijn ingelicht door de Klachtencommissie. De Klachtencommissie deelt de reden mede van termijnoverschrijding als ook de termijn waarbinnen de commissie een uitspraak zal doen over de klacht.

14. Uitspraak Klachtencommissie

- 14.1. *In iedere uitspraak beschrijft de Klachtencommissie:*
- a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de beklaagde;

- c. de wijze waarop de Klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
- d. het oordeel van de Klachtencommissie en de motivering daarvan:
 - kennelijk niet ontvankelijk;
 - niet ontvankelijk;
 - kennelijk ongegrond,
 - gegrond;
 - deels gegrond,
 - ongegrond,
 - deels ongegrond,
- e. de namen van de leden van de klachtencommissie die de uitspraak hebben gedaan;
- f. eventuele aanbevelingen.

14.2. Tegen de beslissing van de commissie staat geen (hoger) beroep open.

15. Kosten

- 15.1. Klager en beklaagde kunnen zich laten bijstaan door derden. De kosten hiervan komen in beginsel voor rekening van degene die zich laat bijstaan. Aan de klager of de beklaagde worden geen kosten in rekening gebracht t.b.v. de interne klachtenbehandeling of de behandeling door de Klachtencommissie.

16. Opslag, rapportage en gebruik gegevens

16.1. Opslag gegevens bij de directie van Farent:

Het algemene klachtenarchief van Farent wordt beheerd door het directiesecretariaat. Daarin wordt op chronologische volgorde bewaard:

- a. een afschrift van de documentatie van de intern behandelde klachten per sector.
- b. alle documentatie omtrent klachten die door de Klachtencommissie zijn behandeld.

Toegang tot dit archief is voorbehouden aan de raad van bestuur (en directiesecretariaat) alsmede aan de Klachtencommissie voor zover betrekking hebbend op een specifieke klacht.

Ten aanzien van het bewaren en de bewaartermijn van de registratiegegevens in dit archief, worden de bepalingen die zijn opgenomen in de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht genomen.

16.2. Opslag gegevens per sector:

Het secretariaat van een team houdt toezicht op de afhandeling van de bij de sector gedeponeerde klacht(en). Daartoe wordt een overzicht bijgehouden met de volgende gegevens:

- a. de schriftelijke klacht.
- b. het schriftelijke oordeel op de klacht van de teammanager.
- c. de eventuele verbetermaatregelen die genomen zijn. Na afhandeling van de klacht worden alle correspondentie, formulieren en documenten omtrent de klacht ter archivering aan het directie secretariaat gestuurd.

16.3. Rapportage klachten:

- a. *Op teamniveau:* De teammanager bespreekt één keer per half jaar per cluster de klachten voor zover er een relatie is met afwijkingen in de dienstverlening of verbetermaatregelen. Acties en/of afspraken worden in de notulen van het overleg vastgelegd.
- b. *Op MT-niveau:* de teammanager rapporteert eenmaal per jaar over de intern afgehandelde klachten in het MT-overleg; de directie rapporteert over de klachten die zijn behandeld door de Klachtencommissie. Beide rapportages bevatten in ieder geval: het aantal klachten, de aard van de klachten, de teams waarop de klachten betrekking hebben, de gevolgde procedures, de genomen maatregelen en de snelheid van afhandelen.

- c. *Jaarverslag*: In het jaarverslag rapporteert de directie van Farent door middel van een geanonimiseerde rapportage alsmede over de werkzaamheden van de Klachtencommissie.

16.4. *Gebruik gegevens*:

Mits niet op enigerlei wijze te herleiden tot de persoon van de klager, is Farent bevoegd de klacht te gebruiken voor het verbeteren van haar dienstverlening en daardoor verdere klachten te voorkomen. Voor al het overige gebruik van gegevens omtrent klachten heeft Farent vooraf schriftelijke toestemming nodig van de klager, tenzij de wet anders voorschrijft.

17. Evaluatie

- 17.1. De raad van bestuur evalueert dit klachtenreglement minimaal elke 3 jaar na inwerkingtreding. Bij deze evaluatie wordt in ieder geval de Klachtencommissie, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad gehoord.

18. Slotbepalingen en inwerkingtreding

- 18.1. Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de raad van bestuur van Farent. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de raad van bestuur van Farent.

Aldus vastgesteld door de Raad van Bestuur op 1 mei 2020