



Klachtenregeling

Regeling voor de behandeling van klachten omtrent de Participatiewet, Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en de Jeugdwet.

Auteur: Gert-Jan van den Broek & Cathelijne Jager
Datum: 3 februari 2025

Inhoud

1. Hoofdstuk 1 – algemene bepalingen	3
Artikel 1 – begripsomschrijvingen.....	3
Artikel 2 – Klachtrecht.....	4
2. Hoofdstuk 2 – route van de klacht.....	4
Artikel 3 – Hoe kan een klacht worden ingediend?	4
Artikel 4 – Wie neemt de klacht in de behandeling?	4
Artikel 5 – In behandeling nemen van een klacht.....	5
Artikel 6 – Het goede gesprek	5
Artikel 8 – Intrekking van de klacht.....	6
3. Hoofdstuk 3 – de klachtenprocedure bij de klachtenfunctionaris.....	6
Artikel 9 – De taak van de klachtenfunctionaris	6
Artikel 10 – De aard van de klacht en termijn van behandeling.....	7
Artikel 11 – De werkwijze van de klachtenfunctionaris	7
Artikel 12 – De bevoegdheid van de klachtenfunctionaris	8
Artikel 13 – De ontvankelijkheid van de klacht.....	8
Artikel 14 – De behandeling van een klacht door de klachtenfunctionaris.....	8
Artikel 15 – Het klachtgesprek	9
Artikel 16 – Het advies van de klachtenfunctionaris.....	9
Artikel 17 – Het oordeel van de directeur-bestuurder op het advies.....	10
4. Hoofdstuk 4 – Overige bepalingen	10
Artikel 18 – Overige klacht- en meldmogelijkheden.....	10
Artikel 19 – Kosten	10
Artikel 20 – Openbaarmaking klachtenregeling.....	10
Artikel 21 – Evaluatie.....	11
Artikel 22 – Onvoorzienbare omstandigheden	11
Artikel 23 – Vaststelling en wijziging regeling.....	11

1. Hoofdstuk 1 – algemene bepalingen

Artikel 1 – begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a) Werkgever:
Delft Support bv
- b) Directeur-bestuurder:
De directeur-bestuurder van Delft Support bv tevens leidinggevende
- c) Bureaudienst:
Integrale toegang van Delft Support bv die zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar is voor iedereen van buitenaf die vragen hebben voor of over de dienstverlening van Team Jeugd, het Sociaal Team en/of de Jongerenacademie.
- d) Wmo-loket:
Integrale toegang van Delft Support bv dat zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar is voor iedereen van buitenaf die vragen hebben voor of over de dienstverlening van de Wmo.
- e) Klacht:
Uiting van onvrede over een handeling of nalaten (op het gebied van de Participatiewet en/of WMO 2015 en/of Jeugdwet), waar de voorliggende oplossing middels een goed gesprek niet heeft gewerkt, door Delft Support bv of door een persoon of personen die voor Delft Support bv werkzaam is of zijn, dat gevolgen heeft voor een cliënt van Delft Support bv, die niet (mede) strekt tot vergoeding van schade, die schriftelijk of per e-mail is ingediend.
- f) Klager:
Cliënt van Delft Support bv die een klacht indient¹, diens wettelijke vertegenwoordiger of gevolmachtigd om namens client te handelen.
- g) Beklaagde:
Degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
- h) Medewerker:
De bij werkgever aangestelde werknemer en een ieder die zich als stagiair, uitzendkracht/gedetacheerde, oproepkracht of vrijwilliger of anderszins werkzaam is bij werkgever.
- i) Leidinggevende:
De directeur-bestuurder en de manager.
- j) Senior:
De bij werkgever aangestelde werknemer die ondersteuning biedt aan zowel de leidinggevende van een afdeling waar hij werkzaam is als aan de medewerkers van die betreffende afdeling.
- k) Klachtenfunctionaris:
Degene die binnen Delft Support bv belast is met de inname en behandeling van klachten
- l) Ondersteuning:

¹ Alleen vanwege de overzichtelijkheid wordt in deze regeling telkens de mannelijke vorm aangehouden. Daarmee wordt in geen enkel geval beperking tot de mannelijke vorm beoogd.

Ondersteuning als bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

m) Regierol:

het sturen of volgen van ingezette zorg van en door medewerkers van Delft Support bv.

n) Het goede gesprek:

Mensen dienen vaak een klacht in omdat ze een probleem hebben. Het goede gesprek is het eerste gesprek waarin klager zijn verhaal kwijt kan en waarin wordt onderzocht of Delft Support bv. het probleem kan oplossen.

Artikel 2 – Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een medewerker van Delft Support bv zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij de klachtenfunctionaris een klacht in te dienen. Niet geklaagd kan worden over de inhoud en de motivering van een schriftelijke beslissing van Delft Support bv waar een bezwaar en beroep tegen ingediend kan worden.

2. Hoofdstuk 2 – route van de klacht

Artikel 3 – Hoe kan een klacht worden ingediend?

1. Een klager kan uitsluitend zijn klacht indienen met een (digitaal) ingevuld klachtenformulier, via de volgende kanalen:
 - a. De Bureaudienst;
 - b. Het Wmo-loket;
 - c. De betrokken medewerker;
 - d. De Klachtenfunctionaris.
2. Medewerkers maken klager zo nodig attent op het klachtenformulier, de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Indien een klager zelf geen klachtenformulier heeft ingevuld, dan dient klager op de hiervoor bovengenoemde kanalen gewezen te worden.
4. Indien een klager zelf niet digitaal een klachtenformulier kan invullen, dan wordt klager erop gewezen dat dit eventueel gezamenlijk, dan wel telefonisch dan wel in persoon, ingevuld kan worden met een daartoe toegewezen ondersteuning of ondersteuning.
5. Een klacht kan worden ingediend door de klager of diens daartoe uitdrukkelijk schriftelijk gemachtigde.

Artikel 4 – Wie neemt de klacht in de behandeling?

1. Alle klachten komen op basis van artikel 3 lid 1 met een ingevuld klachtenformulier digitaal bij de klachtenfunctionaris binnen.
2. De klachtenfunctionaris stelt vast wie de klacht in behandeling neemt of kan nemen. In beginsel zal dit de leidinggevende zijn van degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

3. Afhankelijk van de inhoud van de klacht, kan deze in behandeling worden gegeven aan:
 - a. De medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. Diens leidinggevende;
 - c. De klachtenfunctionaris.
4. Onder lid 3 sub b van dit artikel kan een leidinggevende er ook voor kiezen om een senior aan te wijzen om de klacht in behandeling te nemen. De leidinggevende laat dit zowel klager als de klachtenfunctionaris schriftelijk weten voor de verdere behandeling en afhandeling van de klacht.

Artikel 5 – In behandeling nemen van een klacht

1. De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen tien werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager.
2. De klacht wordt na ontvangst – indien van toepassing - doorgestuurd naar de leidinggevende(n) van de betreffende medewerker(s).
3. Als de klacht door klager niet voorafgaand aan de indiening bij de klachtenfunctionaris met de betreffende medewerker of diens leidinggevende is besproken, dan bevordert de klachtenfunctionaris zo veel mogelijk dat alsnog conform de bepalingen in artikel 6 en volgende van deze regeling de klacht met de betreffende medewerker en/of diens leidinggevende wordt besproken, waarbij in onderling overleg getracht wordt de onvrede weg te nemen.

Artikel 6 – Het goede gesprek

1. In iedere fase van de klachtenbehandeling kan de klachtenfunctionaris, leidinggevende of diens senior, nagaan of de klager door middel van het goede gesprek van zijn klacht naar tevredenheid kan worden afgehandeld.
 - a. Indien een klager een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem/haar in de gelegenheid om de onvrede met hem/haar te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of klager dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden klagers zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De manager is vrij om dit gesprek op een andere wijze in te vullen mits dit ook leidt tot een oplossing.
2. Zodra de klachtenfunctionaris, de leidinggevende of diens senior naar tevredenheid van de klager diens klacht tegemoet is gekomen, dan vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.
3. Indien het gesprek tussen klager en beklagde, dan wel diens leidinggevende, leidt tot een oplossing, dan wordt dit schriftelijk vastgelegd en wordt dan zowel aan klager als aan de klachtenfunctionaris gezonden. Indien dit niet het geval is, treedt hoofdstuk 3 van de klachtenregeling in werking.
4. De medewerkers en eventueel diens leidinggevende bespreken – indien nodig anoniem - op hoofdlijnen de onvrede van een klager in het team, dat de zorg aan de cliënt levert, met als

doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede kan ontstaan en om ervan te leren.

5. Deze informele werkwijze dient binnen zes weken vanaf ontvangst van de klacht bij de klachtenfunctionaris afgehandeld te zijn.

Artikel 8 – Intrekking van de klacht

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. Klager kan te allen tijde de klacht, afkomstig van klager, intrekken. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per email te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris wenst. Als de klachtenfunctionaris een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt hij dit schriftelijk of per mail mee aan de beklagde, klager en directeur-bestuurder.
2. Na intrekking van de klacht kan dezelfde klacht niet opnieuw worden ingediend.

3. Hoofdstuk 3 – de klachtenprocedure bij de klachtenfunctionaris

Artikel 9 – De taak van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris informeert klagers, medewerkers en derden over de klachtenregeling en adviseert waar nodig over de uitvoering hiervan.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. Indien op grond van het voorgaande hoofdstuk de onvrede niet kan worden weggenomen dan wel indien klager aangeeft dat de klacht door de klachtenfunctionaris in behandeling moet worden genomen, dan kan de klachtenfunctionaris de klager zo nodig verzoeken, binnen een door hem te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
4. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan meldt de klachtenfunctionaris dit. De klachtenfunctionaris vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn.
5. De klachtenfunctionaris maakt klager erop attent, dat hij zich desgewenst kan laten bijstaan.
6. De klachtenfunctionaris kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
7. De klachtenfunctionaris stuurt een kopie van de klacht aan de beklagde. De klachtenfunctionaris kan de beklagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen redelijk termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtenfunctionaris vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de beklagde zich kan laten ondersteunen.

Artikel 10 – De aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De klachtenfunctionaris brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtenfunctionaris meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de directeur bestuurder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer hij een advies uitbrengt over de klacht.

Artikel 11 – De werkwijze van de klachtenfunctionaris

1. De directeur-bestuurder beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
2. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van Delft Support bv, wat inhoudt dat Delft Support bv zich onthoudt van inhoudelijke inmenging in de gegeven adviezen. De klachtenfunctionaris verwijst indien nodig naar de actuele klachtenregeling en uitleg zoals op de website van Delft Support bv.
3. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met klagers, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen over de aard en omvang van de klachten. Deze rapportage brengt hij per kwartaal uit aan de directeur-bestuurder. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen. De rapportage wordt besproken in de teams.
4. Delft Support bv stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
5. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
6. Klachten over de klachtenfunctionaris, in de functie van klachtenfunctionaris, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de directeur-bestuurder op dat moment aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Artikel 12 – De bevoegdheid van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtenfunctionaris is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie dan Delft Support bv dan informeert de klachtenfunctionaris klager hierover en – indien nodig – verwijst de klachtenfunctionaris naar de juiste instantie.
4. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de directeur-bestuurder met een advies.
5. Indien de klachtenfunctionaris zich niet bevoegd acht van de klacht kennis te nemen, deelt hij dit advies schriftelijk en gemotiveerd mee aan de directeur-bestuurder.

Artikel 13 – De ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of een klacht niet-ontvankelijk is. Dit is het geval indien:
 - a. een klacht betrekking heeft op een handeling die of nalaten dat de klachtenfunctionaris al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. klachten over gedragingen waartegen bezwaar en/of beroep openstaat of stond;
 - d. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is dan wel anoniem is ingediend;
 - e. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.
 - f. in overige gevallen waarin de klachtenfunctionaris gemotiveerd van oordeel is dat de klacht niet-ontvankelijk is.
2. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit advies schriftelijk en gemotiveerd mee aan directeur-bestuurder met een voorstel tot beantwoording van de klacht.
3. De klachtenfunctionaris laat de klager weten dat hij de klacht als niet-ontvankelijk heeft verklaard. Indien nodig, kan de klachtenfunctionaris alsnog beoordelen dat de klacht behandeld moet worden op een andere manier dan in deze regeling staat omschreven. Dit zal de klachtenfunctionaris dan ook bespreken met de directeur-bestuurder.

Artikel 14 – De behandeling van een klacht door de klachtenfunctionaris

1. Indien dit naar zijn oordeel noodzakelijk is, kan de klachtenfunctionaris besluiten om tussen klager en beklagde te bemiddelen. Hiertoe kunnen één of meerdere afzonderlijke gesprekken worden gevoerd. Indien de bemiddeling tot een oplossing leidt, wordt dit schriftelijk vastgelegd en aan betrokkenen gezonden.

2. De klachtenfunctionaris kan (dossier)onderzoek instellen. Daarbij kan de klachtenfunctionaris medewerkers van Delft Support bv verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd. Medewerkers van Delft Support bv zijn daarbij gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris voor zover dit redelijkerwijs van hen gevraagd kan worden.
3. De klachtenfunctionaris kan de klacht in voorkomende gevallen schriftelijk afdoen.
4. De klachtenfunctionaris kan bepalen dat een klachtgesprek als bedoeld in artikel 15 noodzakelijk is.
5. Bovenstaande mogelijkheden kunnen waar nodig door de klachtenfunctionaris gecombineerd worden.

Artikel 15 – Het klachtgesprek

1. Indien de klachtenfunctionaris besluit dat een klachtgesprek noodzakelijk is, worden klager en de beklagde daartoe uitgenodigd en worden klager en beklagde daarbij de gelegenheid gegeven hun standpunten (mondeling) toe te lichten. De klachtenfunctionaris leidt dit gesprek en/of is de voorzitter van dit gesprek.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens het klachtgesprek. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de beklagde kan de klachtenfunctionaris hen afzonderlijk horen.
3. Indien de klager en de beklagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtenfunctionaris zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de klachtenfunctionaris ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn te reageren. Het verslag is uiterlijk binnen 4 weken na het gesprek beschikbaar voor de klager.
4. Indien klager of beklagde weigert op een uitnodiging tot een klachtgesprek in te gaan, kan de klachtenfunctionaris daaraan de gevolgen verbinden die hij raadzaam acht.
5. Een klachtgesprek kan zo nodig ook in digitale vorm (videoverbinding) plaatsvinden als daartoe zwaarwegende redenen voor aanwezig zijn.

Artikel 16 – Het advies van de klachtenfunctionaris

1. Naast onbevoegdheid (artikel 12) en niet-ontvankelijkheid (artikel 13), strekt het advies van de klachtenfunctionaris tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtenfunctionaris kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. In ieder advies beschrijft de klachtenfunctionaris:
 - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de beklagde;
 - c. de wijze waarop de klachtenfunctionaris de klacht behandeld heeft;

- d. het advies van de klachtenfunctionaris en de motivering daarvan;
 - e. eventuele aanbevelingen van de klachtenfunctionaris.
3. De klachtenfunctionaris stuurt het advies aan de directeur-bestuurder.

Artikel 17 – Het oordeel van de directeur-bestuurder op het advies

1. De directeur-bestuurder beoordeelt het advies van de klachtenfunctionaris zo spoedig mogelijk. Indien de directeur-bestuurder voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De directeur-bestuurder meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtenfunctionaris.
2. Indien de directeur-bestuurder concludeert dat het advies ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de directeur-bestuurder dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De directeur-bestuurder geeft aan waarom het advies niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.
3. De directeur-bestuurder deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtenfunctionaris aan de klager, aan beklagde en aan de klachtenfunctionaris schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Indien het oordeel van de directeur-bestuurder afwijkt van het advies van de klachtenfunctionaris motiveert hij dit. Indien de klachtenfunctionaris in het advies aanbevelingen heeft opgenomen geeft de directeur-bestuurder aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de directeur-bestuurder dit.

4. Hoofdstuk 4 – Overige bepalingen

Artikel 18 – Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 19 – Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de beklagde.

Artikel 20 – Openbaarmaking klachtenregeling

Delft Support bv en iedere medewerker – indien relevant of aan de orde - brengt deze regeling onder de aandacht van klagers door hen te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van Delft Support bv te

plaatsen.

Artikel 21 – Evaluatie

1. De directeur-bestuurder evalueert deze klachtenregeling en betreft – indien nodig – de klachtenfunctionaris en de ondernemingsraad van Delft Support bv binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directeur-bestuurder dit wenselijk vindt.

Artikel 22 – Onvoorzienbare omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder.

Artikel 23 – Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan schriftelijk worden gewijzigd door de directeur-bestuurder.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de directeur-bestuurder ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris.

Vastgesteld door het MT op d.d. 03-02-2025