



## **Klachtenregeling voor klanten**

Regeling voor het indienen van klachten over de hulp- en dienstverlening van Stichting Tinten Groep en haar Sociaal Werkorganisaties.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Voor Peuterwerk geldt een eigen klachtenregeling.



## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Waar is deze regeling voor bedoeld?	3
Wie kunnen er gebruik maken van deze regeling?	3
1. Inleidende bepalingen	4
Artikel 1 Begripsomschrijving	4
2. Algemene bepalingen over het indienen van een klacht.	6
Artikel 2. Bij wie kan een klant terecht als hij ontevreden is.	6
Artikel 3 De medewerker, diens leidinggevende en/of directie	6
Artikel 4 De klachtenfunctionaris	6
Artikel 5 Klachtencommissie	7
Artikel 6 Het indienen van een klacht?	8
Artikel 7. Bevoegdheid en ontvankelijkheid	8
Artikel 8 Ingetrokken en opgeloste klachten	9
3. Werkwijze behandeling van een klacht	9
Artikel 9 Werkwijze behandeling van een klacht door medewerker en diens leidinggevende	9
Artikel 10 Werkwijze behandeling van een klacht door klachtenfunctionaris	9
Artikel 11. Beoordeling klacht door directie	10
4 Werkwijze behandeling van een klacht door de klachtencommissie.	11
Artikel 12 Benoeming, samenstelling en ontslag	11
Artikel 13 Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie	12
Artikel 14 In behandeling nemen van een klacht bij de klachtencommissie	12
Artikel 15 Aard van de klacht en termijn van behandeling	13
Artikel 16 Zittingscommissie	13
Artikel 17 Wraking	14
Artikel 18 Onderzoek	14
Artikel 19 Hoorzitting	14
Artikel 20 Stopzetting behandeling van klacht	14
Artikel 21 Advies klachtencommissie	14
Artikel 22 Oordeel Raad van Bestuur	15
5. Slotbepalingen	16
Artikel 23 Geheimhouding	16
Artikel 24 Kosten	16
Artikel 25 Bewaartermijnen klachtendossier	16
Artikel 26 Jaarverslag en regelement	16
Artikel 27 Bekendmaking klachtenregeling	17
Artikel 28 Onvoorziene omstandigheden	17
Artikel 29 Evaluatie	17
Artikel 30 Vaststelling en wijziging van dit reglement	17
Artikel 31 Datum van inwerkingtreding	17



## Inleiding

De medewerkers van de Tintengroep doen hun best onze klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat een klant niet helemaal tevreden is over de dienstverlening. Dan hopen we dat de klant ons dit laat weten. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door zorgvuldig om te gaan met klachten kan de Tintengroep het vertrouwen van ontevreden klanten behouden of herstellen. Daarbij kan van klachten worden geleerd en kunnen ze aanleiding zijn om maatregelen ter verbetering van de geleverde diensten te nemen.

In deze klachtenregeling cliënten is geregeld hoe klachten binnen Tinten groep worden behandeld. De klachtenregeling is gebaseerd op de modelregeling 2020 die door Actiz en LOC Zegenschap in zorg (LOC) in gezamenlijkheid is opgesteld.

### *Waar is deze regeling voor bedoeld?*

Deze regeling is bedoeld om voor iedere klant een snelle en adequate behandeling van klachten mogelijk te maken. In deze regeling staat op welke manier een klant een klacht kan indienen, wie deze klacht gaat behandelen en welke procedure gevolgd gaat worden.

Deze klachtenregeling gaat uit van drie mogelijkheden om een klacht in te dienen: de klager heeft de keuze een klacht voor te leggen aan:

1. Medewerker/leidinggevende/directie
2. Klachtenfunctionaris
3. Klachtencommissie

### *Wie kunnen er gebruik maken van deze regeling?*

Deze regeling is van toepassing voor alle klanten van de Tintengroep. Onder klant verstaan we: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de Tintengroep. Voor de toepassing van dit reglement worden met klanten gelijkgesteld: samenwerkingspartners van de organisatie (zoals ketenpartners, netwerkpartners, leveranciers, e.d.).

Verzoeken tot het vergoeden van schade vallen niet onder deze regeling. Deze verzoeken dienen ingediend te worden bij de directie. Mocht er sprake zijn van een samenloop tussen een klacht en een aansprakelijkstelling dan wordt de behandeling van de aansprakelijkstelling opgeschort, zolang de klacht wordt behandeld. Zodra de behandeling van de klacht is afgerond zal de aansprakelijkstelling in behandeling genomen worden.



# 1. Inleidende bepalingen

## **Artikel 1**      **Begripsomschrijving**

### *1. De instelling/ organisatie*

Stichting Tinten Groep en haar Sociaal Werkorganisaties, vanaf nu in dit document te noemen de Tintengroep.

### *2. Raad van Toezicht*

Het orgaan dat toezicht houdt op het beleid van de raad van bestuur en op de algemene gang van zaken.

### *3. Raad van bestuur*

De functionaris(sen) die door de Raad van Toezicht zijn belast met de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het werk en statutair het besluitvormend orgaan van de organisatie zijn.

### *4. Directie*

De directie van de werkorganisaties van de Tintengroep welke zijn beschreven op <https://www.tintengroep.nl/welzijnsorganisaties/>

### *5. Medewerker*

Een persoon werkzaam bij de Tintengroep, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de organisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de organisatie diensten verlenen (zoals werknemers, vrijwilligers en stagiaires).

### *6. Klant*

Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie. Voor de toepassing van dit reglement worden met klanten gelijkgesteld: samenwerkingspartners van de organisatie (zoals ketenpartners, netwerkpartners, leveranciers, e.d.).

### *7. Klacht*

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de organisatie of door een medewerker van de organisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant.

### *8. Klager*

Een klant of een groep van klanten, in relatie staand tot de organisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de leidinggevende, manager/directeur of de klachtencommissie.

### *9. Naaste*

Een natuurlijke persoon in de omgeving van de cliënt die optreedt als diens (informele) vertegenwoordiger en/of mantelzorger.



*10. Aangeklaagde*

Degene op wiens besluit of wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft. Dit is de persoon, Stichting Tinten Groep en haar Sociaal Werkorganisaties of een voor deze werkzame persoon, die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor wat de klager in zijn klacht aan de orde stelt.

*11. Klachtenfunctionaris*

Degene, die conform functiebeschrijving en het beroepsprofiel van de VKIG, binnen Tinten belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan klagers en aangeklaagden. Doel is het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie.

*12. Klachtencommissie*

De commissie ingesteld en in stand gehouden door de raad van bestuur om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de raad van bestuur. en wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris.

*13. Ambtelijk secretaris*

De ambtelijk secretaris is verantwoordelijk voor zowel de inhoudelijke als de organisatorische en secretariële ondersteuning bij de behandeling van klachtzaken.

14. Zittingscommissie

De leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen.

15. AVG

Algemene Verordening Gegevensbescherming



## **2. Algemene bepalingen over het indienen van een klacht.**

### ***Artikel 2. Bij wie kan een klant terecht als hij ontevreden is.***

2.1 Een klant kan zijn ontevredenheid bespreken met:

1. De medewerker over wie hij niet tevreden is of diens leidinggevende en/of directie;
2. De klachtenfunctionaris
3. De klachtencommissie.

2.2 Een klant kan een klacht indienen bij de medewerker of diens leidinggevende, de directie of rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris of klachtencommissie.

### ***Artikel 3 De medewerker, diens leidinggevende en/of directie***

3.1 Medewerkers informeren, indien gepast, over de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

3.2 Een medewerker stelt de klant die ontevreden is in de gelegenheid de onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klant hiervoor akkoord geeft.

3.3 Medewerkers bespreken onvrede van klanten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

3.4 Wanneer een klant ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de klant in de gelegenheid de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de klant dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende informeert de klant over de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt de onvrede van een klant in het team dat de zorg aan de klant levert met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede bestaat.

3.5 Wanneer bemiddeling door de leidinggevende niet leidt tot een bevredigende oplossing, of wanneer de klacht vanwege de aard niet besproken kan worden met de leidinggevende, kan bemiddeling door de directeur van de werkorganisatie ingezet worden. De directeur bespreekt de onvrede van een klant in het team dat de zorg aan de klant levert met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede bestaat.

### ***Artikel 4 De klachtenfunctionaris***

4.1 De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig in overeenstemming met de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De Tintengroep onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

4.2. De klachtenfunctionaris cliënten heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- a. Informeert cliënten en/of hun vertegenwoordigers, naasten of nabestaanden, medewerkers/vrijwilligers en derden over de klachtenregeling cliënten.
- b. Adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan.



- c. Helpt de klager en degene tegen wie, of de afdeling waartegen, de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht.
- d. Informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van de werkorganisatie tot stand komt en helpt desgevraagd bij het indienen van de klacht bij de klachtencommissie cliënten.
- e. Registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan.
- f. Rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en de bestuurder. In kader van de privacy van de betrokkenen zijn hierin geen namen van hen vermeld.
- g. Signaleert structurele tekortkomingen in de dienstverlening en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.
- h. Draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie zodanig geschiedt dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is. Onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.

4.3. De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:

- a. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger of nabestaande en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.
- b. Het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken.
- c. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde medewerkers en/of leidinggevenden over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

4.4 De klachtenfunctionaris cliënten kan zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur wenden indien hij van mening is dat hij wordt belemmerd in de vervulling van zijn werkzaamheden in overeenstemming met dit artikel. Tevens indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden wordt benadeeld. De Raad van Bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in overeenstemming met dit artikel kan verrichten. Tevens niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

4.5 Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtregeling 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 Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

4.5 De Raad van Bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris cliënten.

### **Artikel 5 Klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft de volgende taken;

- a. Klachten behandelen die haar op grond van deze regeling worden voorgelegd en daarbij komen tot een oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- b. Het doen van aanbevelingen aan de directie betreffende de mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van de zorg op grond van signalen, ontvangen uit behandelde klachtenprocedures
- c. Het zorgvuldig registreren en administreren van de klachten die zij behandelt
- d. Het minimaal jaarlijks uitbrengen van een geanonimiseerd verslag van haar werkzaamheden aan de directie.



## **Artikel 6 Het indienen van een klacht?**

6.1 Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij:

- a. De medewerker
- b. De leidinggevende
- c. De klachtenfunctionaris
- d. De klachtencommissie
- e. De directie

Het streven is een klacht eerst te bespreken met de medewerker en/of leidinggevende. Mocht de klant haar klacht niet eerst willen melden en bespreken aan/met de medewerker/leidinggevende dan kan contact opgenomen worden met de klachtenfunctionaris. Een klacht wordt ingediend bij de Tintengroep door deze schriftelijk (per brief, per e-mail of via het digitale klachtenformulier op de website) aan te bieden ter attentie van de Raad van Bestuur. De klacht wordt in ontvangst genomen. Bij mondelinge klachten helpt de leidinggevende of klachtenfunctionaris de klant bij het schriftelijk formuleren van de klacht.

6.2 Een klacht kan worden ingediend door:

- a. De klant
- b. Diens vertegenwoordiger
- c. Diens zaakwaarnemer
- d. Diens nabestaanden
- e. Naasten van de klant, indien het een gedraging jegens de naasten betreft.

6.3 Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger of naaste van een klant wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen bij de directie.

6.4 Indien een klacht rechtstreeks ingediend wordt bij de directie, is de directie bevoegde klager door te verwijzen naar de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.

## **Artikel 7. Bevoegdheid en ontvankelijkheid**

7.1 De klachtenfunctionaris of klachtencommissie beoordeelt of zij bevoegd is de klacht in behandeling te nemen. Indien dit naar haar oordeel niet het geval is, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

7.2 In de volgende gevallen is de klachtenfunctionaris of klachtencommissie niet bevoegde de klacht in behandeling te nemen.

- a. De klacht heeft betrekking op zorg die niet door de Tintengroep is verleend en ook niet verleende hoefde te worden.
- b. De zorg waarop de klacht betrekking heeft, is verleend door een persoon die tijdens het verlenen van de zorg geen zorgverlener bij de Tintengroep was.
- c. Indien de klacht (mede) betrekking heeft op het verstrekken tot vergoeding van geleden schade

7.3 Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, meldt de klager de klacht bij de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft.





- 7.4 De klachtenfunctionaris of klachtencommissie verklaart een klacht niet-ontvankelijk als;
- Dezelfde klacht van klager reeds door de Tintengroep is behandeld
  - Een gelijksoortige klacht nog in behandeling is
  - De klacht wordt ingediende door een persoon die daartoe niet bevoegd is
  - De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de directie er in individuele gevallen wegen bijzondere omstandigheden voor gekozen heeft zich niet op die verjaringstermijn te beroepen.

7.5 Indien de klachtenfunctionaris of klachtencommissie zijn onbevoegdheid vaststelt of vaststelt dat de klacht niet ontvankelijk is, doet zij klager daar schriftelijk en gemotiveerd mededeling van.

7.6 De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit schriftelijk bezwaar maken.

7.7 Een bezwaar wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mee.

7.8 Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt, omdat zij zich onbevoegd heeft verklaard, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de directie van de werkorganisatie, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van de klacht. De directie van de werkorganisatie reageert op de klacht en stelt nader onderzoek voor.

### ***Artikel 8 Ingetrokken en opgeloste klachten***

8.1 Een klacht wordt niet verder behandeld, indien klager de klacht intrekt. Klager kan de klacht te allen tijde intrekken door dit mondeling of schriftelijk aan de klachtenfunctionaris of klachtencommissie kenbaar te maken. De klachtenfunctionaris of klachtencommissie bevestigt dit schriftelijk per e-mail of brief met een beknopte toelichting aan klager en beklagde.

## **3. Werkwijze behandeling van een klacht**

### ***Artikel 9 Werkwijze behandeling van een klacht door medewerker en diens leidinggevende***

Medewerker en leidinggevende stellen de klant in de gelegenheid de onvrede met hen te bespreken.

### ***Artikel 10 Werkwijze behandeling van een klacht door klachtenfunctionaris***

10.1 In behandeling nemen van een klacht: Indien de klacht nog niet is besproken met degene op wie de klacht betrekking heeft is de klachtfunctionaris bevoegd de klager voor te stellen alsnog te proberen de klacht op te lossen.

10.2 De klachtenfunctionaris registreert de klachtdatum en maakt een klachtdossier aan.

10.3 Indien klager zich niet schriftelijk per brief, per e-mail of via het digitale klachtenformulier op de website tot de klachtenfunctionaris wendt, overlegt de klachtenfunctionaris met klager en helpt hem eventueel een klacht op schrift te stellen.



10.4 Indien klager zich schriftelijk per brief, per e-mail of via het digitale klachtenformulier op de website tot de klachtenfunctionaris wende en deze de inhoud van dat bericht onvoldoende kan plaatsen of twijfelt of de inhoud van het bericht als klacht moet worden uitgelegd, treedt hij hierover in overleg met klager. In dat geval stellen klachtenfunctionaris en klager in goed overleg vast of er sprake is van een klacht, wat de inhoud van die klacht is en welke klachtdatum zal worden aangehouden.

10.5 De klachtenfunctionaris legt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na klachtdatum, contact met degenen die zich tot hem wendt. De klachtenfunctionaris registreert zijn contactpogingen.

10.6 Het eerste gesprek tussen de klachtenfunctionaris en klager is erop gericht dat klager wordt gehoord. Verder wordt klager in dit gesprek geïnformeerd over de klachtenregeling en zo nodig door de klachtenfunctionaris geholpen zijn klacht te formuleren. Ook kunnen zij overleggen over de mogelijkheden waarop de klacht kan worden opgelost. Indien klager op basis van de gesprek besluit een klacht in te dienen of voort te zetten, maken zij afspraken over de wijze waarop zij beklagde hierbij zullen betrekken.

10.7 De klachtenfunctionaris organiseert naar eigen inzicht het verdere verloop van de klachtenprocedure en doet dit in overeenstemming met deze regeling en de voor hem geldende regels en beroepsnormen en het functieprofiel.

10.8 De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen en zorgt ervoor dat:

- Klager en beklagde zo goed mogelijk met elkaar in gesprek komen
- De uitkomst van dit onderzoek op schrift wordt gesteld en kenbaar is voor klager en beklagde.

10.9 De klachtenfunctionaris kan zich met instemming van klager in zijn onderzoek laten ondersteunen door andere medewerkers van de werkorganisatie, zolang dit onderzoek niet wordt uitgevoerd door iemand die betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft of persoonlijke betrokkenheid heeft bij de klacht, klager of beklagde

### ***Artikel 11. Beoordeling klacht door directie***

11.1 Indien verwacht wordt dat de klacht niet binnen zes weken na de klachtdatum is ingetrokken of opgelost c.q. een oplossingstraject is afgesproken informeert de klachtenfunctionaris uiterlijk een week voor het verstrijken van die termijn de directie schriftelijk over de uitkomsten van het onderzoek en de resultaten van zijn inspanning. De directie kan in overleg met de klachtenfunctionaris besluiten de termijn met ten hoogste vier weken te verlengen. Van het verlengen van de termijn doet de klachtenfunctionaris een schriftelijke mededeling aan klager en beklagde.

11.2 Onverminderd het in art. 11.1 bepaalde kunnen klager en klachtenfunctionaris in goed overleg en met wederzijds goedvinden een langere termijn afspreken.

11.3 Bovengenoemde is tevens van toepassing in het geval de klachtafhandeling door de (voorzitter van) de klachtencommissie in de vorm van bemiddeling of een hoorzitting plaatsvindt. In dat geval dient in plaats van klachtenfunctionaris de voorzitter van de klachtencommissie gelezen te worden. De klachtencommissie zendt de uitspraak aan de directie en een afschrift daarvan aan de klachtenfunctionaris.

11.4 Binnen zes weken na de klachtdatum, of binnen 10 weken in het geval van een verlening, doet de directie namens de zorgaanbieder schriftelijk per brief of per e-mail met redenen



omkleed mededeling aan klager over haar beslissingen over de klacht, alsmede welke maatregelen zij heeft genomen of zal nemen en binnen welke termijn zij de maatregelen zal realiseren. Deze termijn kan langer zijn wanneer klager en klachtenfunctionaris met wederzijds goedvinden een langere termijn overeen zijn gekomen.

## **4 Werkwijze behandeling van een klacht door de klachtencommissie.**

### ***Artikel 12 Benoeming, samenstelling en ontslag***

12.1 De Raad van Bestuur wijst een klachtencommissie aan die belast is met de behandeling van klachten die haar ter behandeling worden voorgelegd.

12.2 De uitspraken van de klachtencommissie gelden als niet bindende adviezen aan de directie.

12.3 De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.

12.4 De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

12.5 De klachtencommissie wordt bijgestaan door een door de Raad van Bestuur aangewezen ambtelijk secretaris. De taken en bevoegdheden van de ambtelijk secretaris worden door directie en de voorzitter van de klachtencommissie in onderling overleg bepaald. De Raad van Bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie. Voor de ambtelijk secretaris wordt een waarnemer benoemd.

12.6 De klachtencommissie bestaat uit een door de raad van bestuur te bepalen aantal leden, die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van de raad van bestuur. Tenminste één van de leden van de klachtencommissie is op voordracht van de cliëntenraad.

12.7 De klachtencommissie is tenminste samengesteld uit drie personen. Van zitting in de klachtencommissie zijn uitgesloten medewerkers van de Tintengroep en hun directe familieleden en klanten en hun directe familieleden.

12.8 Bij de samenstelling van de klachtencommissie wordt rekening gehouden met de volgende deskundigheden:

- Op het gebied van consumentenbelangen
- Op het gebied van de werksoorten van de organisatie
- Deskundigheid op het gebied van organisaties
- De Raad van Bestuur benoemt tenminste 1 jurist tot lid van de klachtencommissie.

12.9 Voor de leden van de klachtencommissie worden zo mogelijk plaatsvervangers benoemd.

12.10 In bijzondere omstandigheden kan een extern deskundige aan de klachtencommissie toegevoegd worden. Deze deskundige ondersteunt de leden van de klachtencommissie maar heeft geen stemrecht.

12.11 De leden van de klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Bestuur. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet hernoembaar tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen. Personen die



werkzaam zijn bij of voor Tintengroep zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.

12.12 De ambtelijk secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

12.13 Een lid van de klachtencommissie kan de benoeming in een zittingscommissie weigeren als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen.

12.14 De leden van de klachtencommissie worden door de raad van bestuur benoemd voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend nog eenmaal voor eenzelfde periode worden benoemd.

12.15 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:

- Het verstrijken van de zittingstermijn
- Het besluit van betrokkenen om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen
- Overlijden
- Ontslag door de Raad van Bestuur
- Als een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door de raad van bestuur uit haar/zijn functie wordt ontheven wegens:
  - Verwaarlozing van haar/zijn taak;
  - Andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
  - Door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van deze regeling.

### ***Artikel 13 Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie***

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij De klachtencommissie. Hierbij kan de klachtenfunctionaris de klant helpen.

### ***Artikel 14 In behandeling nemen van een klacht bij de klachtencommissie***

14.1 Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtcommissie bevoegd de klager voor te stellen vooreerst met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager laat weten dat het niet gelukt is de klacht op te lossen.

14.2 De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten staan bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten voor bijstand zijn voor rekening van de klager.

14.3 Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is kennis te nemen van informatie uit het dossier van de klant, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtcommissie meldt dat expliciete toestemming van de klant nodig is voor het gebruik van zijn gegevens. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn. Indien klant geen toestemming geeft voor het gebruik van zijn gegevens dan wordt de klacht ongegrond verklaard.

14.4 De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.



14.5 De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.

14.6 De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht de dat aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

14.7 Indien de klacht niet wordt ingediend door de klant of iemand die de klant daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de klant een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de klant in de gelegenheid, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft. De klant moet toestemming geven om de klacht te behandelen. Uitzondering hierop is als een klacht door naasten is ingediend en betrekking heeft op gedragingen jegens die naasten.

### ***Artikel 15 Aard van de klacht en termijn van behandeling***

De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 6 weken of mogelijk later in afstemming met de klager, advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en werkorganisatie binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zijn een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de werkorganisatie een kopie van de klacht.

### ***Artikel 16 Zittingscommissie***

16.1 Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit tenminste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.

16.2 De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dan een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.

16.3 Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.

16.4 Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende instaat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.

16.5 De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.



### **Artikel 17 Wraking**

17.1 Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.

17.2 De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.

17.3 Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

### **Artikel 18 Onderzoek**

18.1 De klachtencommissie kan medewerkers van de werkorganisaties verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

18.2 Medewerkers van de werkorganisaties zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van het gevraagd kan worden.

18.3 De klachtencommissie kan zich na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de werkorganisatie.

### **Artikel 19 Hoorzitting**

19.1 De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden teneinde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.

19.2 In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.

19.3 Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

### **Artikel 20 Stopzetting behandeling van klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verder behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de werkorganisatie en de klager.

### **Artikel 21 Advies klachtencommissie**

21.1 Het advies van de klachtencommissie aan de Raad van Bestuur strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.



21.2 De zittingscommissie beslist me gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.

21.3 In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:

- a. De klacht waarop het advies betrekking heeft
- b. De standpunten van de klager en de aangeklaagde
- c. De wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft
- d. Het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan
- e. De namen van de leden die het advies vastgesteld hebben
- f. Eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie

21.4 Adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.

21.5 De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan

- a. De klager
- b. De betrokken klant, indien deze niet zelf de klager is.
- c. De aangeklaagde
- d. De directie
- e. De Raad van Bestuur

## **Artikel 22 Oordeel Raad van Bestuur**

22.1 De raad van bestuur deelt de klager en de klachtencommissie binnen één maand na ontvangst van het in 5.4.9 bedoelde advies van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat advies maatregelen zal nemen en zo ja welke.

22.2 Bij afwijking van de genoemde termijn, doet de raad van bestuur daarvan met redenen onderbouwd mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de raad van bestuur zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

22.3 De raad van bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie 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 wel dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

22.4 Indien het oordeel van de raad van bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie, motiveert hij dit.



## 5. Slotbepalingen

### **Artikel 23 Geheimhouding**

Elk lid van de klachtencommissie is, op straffe van royement, tot geheimhouding verplicht ten aanzien van gegevens en informatie over alle betreffende partijen die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen. Daarnaast is ook iedereen die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken tot geheimhouding verplicht.

De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, bovenstaande plicht mede.

### **Artikel 24 Kosten**

De klager en degene over wie wordt geklaagd kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een door haar/hem aan te wijzen persoon. Als er voor de klant kosten aan de inschakeling van een derde zijn verbonden, komen deze voor rekening van de klant. Inschakeling van een derde door degene over wie wordt geklaagd, komen voor rekening van de beklagde.

Voor behandeling van klachten door de klachtenfunctionaris of klachtencommissie, zoals bedoeld in deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht bij de klager of aangeklaagde.

### **Artikel 25 Bewaartermijnen klachtendossier**

25.1 Het klachtendossier, met daarin alle relevante correspondentie wordt door de ambtelijk secretaris bewaard.

25.2 Het klachtendossier bevat in ieder geval:

- De klacht
- De schriftelijke reactie van de beklagde op de klacht
- De schriftelijke reactie van de klager op de hierboven bedoelde reactie van de beklagde
- De uitspraak van de Klachtencommissie
- De reactie van de Raad van Bestuur op de uitspraak

25.3 Het klachtendossier wordt 5 jaar na de uitspraak van de klachtencommissie bewaard, daarna wordt het dossier vernietigd.

### **Artikel 26 Jaarverslag en reglement**

26.1 De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Tintengroep en de medezeggenschapsorganen. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.

26.2 De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raad van Bestuur daar zijn goedkeuring aan heeft gegeven. De Raad van Bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie geldende regelingen.





### ***Artikel 27 Bekendmaking klachtenregeling***

De werkorganisatie is ervoor verantwoordelijk deze regeling onder de aandacht te brengen van klanten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de werkorganisatie te plaatsen.

### ***Artikel 28 Onvoorziene omstandigheden***

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

### ***Artikel 29 Evaluatie***

De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen 2 jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur die wenselijk vindt.

De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie tenminste de klachtencommissie, de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

### ***Artikel 30 Vaststelling en wijziging van dit reglement***

30.1 Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de raad van bestuur.

30.2 Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie

30.3 Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter instemming voor aan de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad.

### ***Artikel 31 Datum van inwerkingtreding***

Deze regeling treedt in werking op 01-10-2022 Alle voorgaande regelingen worden met ingang van deze datum ingetrokken.

