

## Algemene klachtenregeling OZL Delta

### 1. Inleiding

Waar gehakt wordt vallen spaanders, oftewel samenwerken kan altijd leiden tot klachten over een ieder die een functionele werkrelatie heeft met een medewerker van OZL Delta (bijvoorbeeld, medewerkers van scholen, ouders van zieke leerlingen, AB-ers, de zieke leerling zelf, leerplichtambtenaren, collega's van OZL Delta, stagiaires van OZL Delta, bestuursleden van OZL Delta, freelancers werkzaam ten behoeve van OZL Delta, vrijwilligers ten behoeve van OZL Delta, enz.).

Klachten zijn signalen over de kwaliteit van onze dienstverlening. Dat betekent dat wij klachten altijd serieus nemen en altijd kijken of er n.a.v. een klacht iets te verbeteren valt. Dat betekent ook dat wij niet bang moeten zijn voor klachten en dat klachten ook niet “onder het kleed worden geveegd”.

Klagen is een onvervreemdbaar recht van een die een functionele werkrelatie heeft met OZL Delta. Op de website van OZL Delta staat vermeld dat de organisatie een klachtenregeling heeft en waar iemand met een functionele werkrelatie met OZL Delta een klacht kan indienen.

De klager heeft er recht op dat zijn klacht gehoord wordt. Wij gaan echter niet uit van het principe “de klager heeft altijd gelijk”. De persoon die de klacht behandelt, bekijkt beide kanten van het verhaal. Hij oordeelt over de vraag of de klacht terecht is en hij bepaalt de genoegdoening aan de klager en/of aangeklaagde en welke verbetermaatregelen genomen worden.

### 2. Reikwijdte van deze regeling

Deze algemene klachtenprocedure van OZL Delta heeft betrekking op alle mensen die een functionele werkrelatie hebben met OZL Delta.

Niet onder deze algemene klachtenregeling vallen klachten over machtsmisbruik en/of (seksuele) intimidatie door medewerkers van OZL Delta. Daarvoor is een speciale klachtenregeling van kracht, genaamd “Klachtenregeling OZL Delta in zake seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten”. Er zit wel een inhoudelijke relatie tussen deze algemene klachtenregeling en de speciale klachtenregeling genaamd “Klachtenregeling OZL Delta in zake seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten”, dit betreft o.a. bepalingen over archivering van dossiers, communicatie over de klachtenregeling en rehabilitatie.

### 3. Definitie van een klacht

Als klacht wordt gedefinieerd:

- Elke formele uiting van onvrede over samenwerking van mensen die een functionele werkrelatie hebben met OZL Delta, die OZL Delta bereikt en waarvan degene die de uiting indient, vindt dat deze als klacht volgens de klachtenregeling moet worden behandeld.

NB Deze definiëring houdt in dat de klager bepaalt of zijn uiting van onvrede een formele klacht is die volgens de klachtenprocedure moet worden behandeld.

#### **4. Doel van de regeling**

Het doel van de klachtenregeling is vierledig:

- de klachtenregeling draagt zorg voor een eenduidige, snelle en voor alle medewerkers inzichtelijke werkwijze m.b.t. de afhandeling van klachten;
- de klachtenregeling geeft een ieder inzicht in de wijze, waarop klachten kunnen worden gedeponereerd en openheid over de wijze waarop klachten worden behandeld;
- de klachtenregeling garandeert een zorgvuldige behandeling van de medewerker over wiens handelen wordt geklaagd;
- de klachtenregeling verschaft het bestuur van OZL Delta inzicht in de omvang en de aard van de klachten over de dienstverlening.

De klachtenregeling maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van OZL Delta:

- de regeling is als zodanig opgenomen in het kwaliteitshandboek van OZL Delta;
- een analyse van de klachten en een evaluatie van de regeling maken deel uit van de jaarlijkse beoordeling van het kwaliteitssysteem door het bestuur van OZL Delta.

#### **5. Proceseigenaar, toezicht en beheer van de klachtenregeling**

Het bestuur van OZL Delta is toezichthouder over en eindverantwoordelijk voor de klachtenregeling.

Het bestuur van OZL Delta wordt tenminste eenmaal per jaar geïnformeerd over de omvang, aard en afhandeling van de binnengekomen klachten.

De teamleider draagt zorg voor deze rapportage.

Voor de uitvoering van de algemene klachtenregeling is de teamleider van de beklagde medewerker(s) eerstverantwoordelijke. De teamleider draagt zorg voor een snelle en correcte afhandeling van de klacht. De teamleider draagt zorg voor de rechtsbescherming van de medewerker over wiens handelen geklaagd wordt.

#### **6. De ontvangst van klachten**

In de praktijk kunnen klachten bij iedere medewerker van OZL Delta binnenkomen. Dat betekent dat iedere medewerker alert moet zijn op klachten.

Voor medewerkers geldt hierin de volgende gedragscode:

- wanneer een medewerker een klacht verneemt over de eigen werkzaamheden, gaat hij bij de klager na of de klacht ook als zodanig bedoeld is. Indien dit het geval is, meldt hij de klager dat de klacht als zodanig behandeld wordt en meldt hij de klacht bij de teamleider. Deze stelt de klachtenprocedure in werking. De teamleider informeert de klager over de procedure van afhandeling en registreert de klacht.
- wanneer een medewerker een klacht verneemt over een andere medewerker, meldt hij de klacht bij een bestuurslid van OZL Delta. Het bestuurslid van OZL Delta neemt contact op met de klager en gaat bij de klager na, of de klacht als zodanig bedoeld is. Indien dit het geval is, neemt het bestuurslid van OZL Delta contact op met de teamleider en deze stelt de klachtenprocedure verder in werking.

De teamleider informeert de klager over de procedure van afhandeling en registreert de klacht.

NB Daarmee wordt voorkomen dat medewerkers van OZL Delta klachten over collega's moeten doorgeven aan de teamleider.

- Wanneer een klacht binnenkomt bij het bestuur van OZL Delta, informeert deze de teamleider. Deze handelt als bovenvermeld.
- Een formele klacht over het functioneren van de teamleider kan ingediend worden bij het bestuur van OZL Delta. Als de teamleider zelf een formele klacht krijgt over zijn functioneren, moet hij dat direct melden bij het bestuur van OZL Delta.
- Bij een geschil over een klacht, kan de klachtencommissie van IJsselgroep ED ingeschakeld worden.

**7. De klachtenprocedure voor een klacht over een ieder behalve de teamleider. Zie hiervoor punt 8.**

- De uiting van ontevredenheid komt binnen.
- De ontvanger meldt dit aan de teamleider.
- De teamleider neemt contact op met de klager en verifieert of de ontevredenheid als klacht bedoeld is, waarop de klachtenprocedure van toepassing is. De klager bepaalt dat het een formele klacht betreft en dat de klachtenprocedure wordt gehanteerd.
- De teamleider informeert de klager dat zijn klacht in behandeling is genomen.
- De teamleider registreert de klacht.
- De teamleider handelt de klacht af in overleg met de betrokken medewerker(s). Hierbij krijgen de betrokkenen inzage in conceptversie van het eindverslag, met de gelegenheid om daar commentaar op te geven. Het streven van de teamleider is om tot een eindtekst te komen die zo breed mogelijk gedragen wordt.
- De teamleider bepaalt de (eventuele) genoegdoening aan de klager en/of de aangeklaagde.
- De teamleider neemt indien nodig verbetermaatregelen.
- De teamleider informeert over afhandeling:
  - i: de klager;
  - ii: de betrokken medewerker(s);
  - iii: het bestuur van OZL Delta.
- De teamleider draagt zorg voor het gereed maken van het dossier over de klacht voor archivering van de klacht. Het bestuur van OZL Delta beheert het archief met klachtendossiers.

NB-1 Informatie over de klacht wordt intern verspreid aan betrokkenen schriftelijk in gesloten enveloppe met daarop vermeld " Vertrouwelijk en Persoonlijk". Als er stukken

per post verstuurd moeten worden, wordt dat “aangetekend” verstuurd in een enveloppe met daarop vermeld “Vertrouwelijk en Persoonlijk”.

NB-2 De verjaringstermijn voor een formele algemene klacht is in beginsel 6 weken, derhalve dient een klager uiterlijk zes weken na het incident de formele algemene klacht te melden. Een formele klacht in zake seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten dient daarentegen binnen een jaar na gedraging of beslissing te worden ingediend. Zie hiervoor de “Klachtenregeling OZL Delta in zake seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten”.

NB-3 Als doorlooptijd van klacht tot informeren over afhandeling geldt een termijn van ten hoogste drie werkweken.

NB-4 Het staat een ieder vrij om een adviseur mee te nemen bij gesprekken inzake de klacht.

NB-5 Mocht de klachtencommissie de klacht als niet ontvankelijk verklaren dan wel de klacht ongegrond bevinden, dan zorgt het bestuur van OZL Delta c.q. de teamleider voor een correcte afhandeling en rehabilitatie van de aangeklaagde binnen de organisatie.

NB-6 Het bestuur van OZL Delta c.q. de teamleider draagt zorg voor bescherming van de klager tegen eventuele repercussies door de aangeklaagde.

#### **8. De klachtenprocedure voor een klacht over de teamleider**

- De uiting van ontevredenheid over de teamleider komt binnen.
- De ontvanger meldt dit aan het bestuur van OZL Delta.
- Het bestuur van OZL Delta neemt contact op met de klager en verifieert of de ontevredenheid als klacht bedoeld is, waarop de klachtenprocedure van toepassing is. De klager bepaalt dat het een formele klacht betreft en dat de klachtenprocedure wordt gehanteerd.
- Het bestuur van OZL Delta informeert de klager dat zijn klacht in behandeling is genomen.
- Het bestuur van OZL IJsselgroep/Expertis registreert de klacht.
- Het bestuur van OZL Delta handelt de klacht af in overleg met de betrokken medewerker(s). Hierbij krijgen de betrokkenen inzage in conceptversie van het eindverslag, met de gelegenheid om daar commentaar op te geven. Het streven van het bestuur is om tot een eindtekst te komen die zo breed mogelijk gedragen wordt.
- Het bestuur van OZL Delta bepaalt de (eventuele) genoegdoening aan de klager en/of de aangeklaagde.
- Het bestuur van OZL Delta neemt indien nodig verbetermaatregelen.
- Het bestuur van OZL Delta informeert over afhandeling:
  - i: de klager;

ii: de betrokken medewerker(s);

- Het bestuur van OZL Delta draagt zorg voor het gereed maken van het dossier over de klacht voor archivering van de klacht. Het bestuur van OZL Delta beheert het archief met klachtendossiers.

NB-1 Informatie over de klacht wordt intern verspreid aan betrokkenen schriftelijk in gesloten enveloppe met daarop vermeld “Vertrouwelijk en Persoonlijk”. Als er stukken per post verstuurd moeten worden, wordt dat “aangetekend” verstuurd in een enveloppe met daarop vermeld “Vertrouwelijk en Persoonlijk”.

NB-2 De verjaringstermijn voor een formele klacht is 6 weken, derhalve dient een klager uiterlijk zes weken na het incident de formele klacht te melden.

NB-3 Als doorlooptijd van klacht tot informeren over afhandeling geldt een termijn van ten hoogste drie werkweken.

NB-4 Het staat een ieder vrij om een adviseur mee te nemen bij gesprekken inzake de klacht.

NB-5 Mocht de klachtencommissie de klacht als niet ontvankelijk verklaren dan wel de klacht ongegrond bevinden, dan zorgt het bestuur van OZL Delta voor een correcte afhandeling en rehabilitatie van de aangeklaagde binnen de organisatie.

NB-6 Het bestuur van OZL Delta draagt zorg voor bescherming van de klager tegen eventuele repercussies door de aangeklaagde.

## **9. De registratie van klachten.**

De teamleider registreert onder verantwoordelijkheid van het bestuur van OZL Delta de klachten die bij hem zijn binnengekomen en die op verzoek van de klager volgens de klachtenprocedure worden behandeld.

Ook klachten, die niet ontvankelijk worden verklaard, worden geregistreerd met de reden van afwijzing.

Doel van de registratie is om inzicht te krijgen in aard en omvang van de klachten over de samenwerking tussen OZL Delta en de mensen waarmee zij een functionele werkrelatie hebben.

## **10. De archivering van klachten**

Het bestuur van OZL Delta beheert het archief met klachtendossiers.

Het klachtendossier bevat:

- a. de klachtenbrief (indien aanwezig);
- b. het registratieformulier voor formele klachten (zie voor dit formulier bijlage 1);
- c. alle interne en externe correspondentie over de klacht:
  - i. brieven;
  - ii. E-mail berichten.
- d. de informatie aan de klager over de afhandeling.

De archivering verloopt volgens de richtlijnen voor archivering en toegankelijkheid van IJsselgroep ED. Op het klachtenarchief is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AGV) van toepassing.

### **11. Evaluatie en rapportage**

Jaarlijks (in de bestuursvergadering in het najaar) rapporteert de teamleider aan het bestuur van OZL Delta over de uitvoering van de klachtenregeling.

Het rapport bevat:

- a. het aantal klachten;
- b. de aard van de klachten;
- c. de corrigerende en/of preventieve maatregelen n.a.v. klachten (genomen of voorgesteld);
- d. de preventieve en corrigerende maatregelen n.a.v. de ingediende klachten;
- e. een evaluatie van de procedure op:
  - i. aantal;
  - ii. doorlooptijd: prestatie indicator: 3 werkweken
  - iii. effectiviteit: prestatie indicatoren: geen nieuwe klacht, betrokkenen hebben de eindrapportage getekend voor “gezien”.

NB Het rapport is geanonimiseerd en bevat geen verwijzing naar personen, noch naar klagers, noch naar betrokken medewerker(s).

### **12. Communicatie over de klachtenregeling**

De klachtenregeling wordt na vaststelling door het bestuur van OZL Delta aan alle medewerkers van OZL Delta bekend gemaakt via het kwaliteitshandboek.

Op de website van OZL Delta wordt gemeld dat OZL Delta een klachtenregeling heeft en tevens waar men klachten kan deponeren. Op verzoek van een klager kan een PDF-bestand met de volledige klachtenregeling van OZL Delta worden toegestuurd.

### **13. Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het bestuur van OZL Delta.
2. De klachtenregeling kan worden aangehaald als “Algemene klachtenregeling OZL Delta” en is in werking getreden met ingang van 1 januari 2019.

Bestuursvoorzitter van OZL Delta is John Hoeberichts.  
Zijn mailadres is: john.hoeberichts@ijsselgroep.nl

Teamleider van OZL Delta is Jan Haverkate.  
Zijn mailadres is: jan.haverkate@ijsselgroep.nl