

## Klachtenreglement vrijwilliger & hulpvragers

Stichting Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven (VHE)

Maatje040, Werkplaats Financien, Fietsschool040 en Taalpunt040 zijn een onderdeel van VHE.

Uitgangspunt: Alle medewerkers van VHE verrichten hun werk op professionele wijze, ze doen dit met grote betrokkenheid en inzet. Toch kan het gebeuren dat er fouten gemaakt worden of dat hulpvragers/inwoners en vrijwilligers zich niet gehoord of gesteund voelen. Inwoners/hulpvragers en vrijwilligers kunnen hier een klacht over indienen.

### Definitie

Een klacht is een uiting van onvrede over de gang van zaken tijdens de hulp/dienstverlening geboden door Maatje040 en de Werkplaats Financien als onderdelen van VHE.

Het woord 'klager' staat voor zowel vrijwilliger als hulpvrager/inwoner van Maatje040 en de Werkplaats Financien.

Als we over diensten spreken bedoelen we: alles rondom de Maatjescontacten en contacten die de (vrijwillige) medewerkers hebben met de inwoners.

### Het reglement regelt

1. De behandeling van klachten van klager door de organisatie.
2. De behandeling van klachten van klager door de onafhankelijke klachtencommissie.
3. De relatie met de onafhankelijke vertrouwenspersoon

### Doelstelling

De procedure van klachtbehandeling heeft twee doelen:

- Afwikkeling van de klacht → zoeken naar een bevredigende oplossing.
- Recht te doen aan de klager.

Correcte afhandeling van een klacht bevordert/ herstelt het vertrouwen in VHE, dat vinden we heel belangrijk.

Afhandeling van een klacht moet bijdragen tot een verbetering van de dienstverlening in het algemeen.

### Ad 1 Behandeling van klachten van de klager door de organisatie zelf (de interne procedure).

- 1.1 Als een klager klachten heeft over een verleende dienst heeft het de voorkeur de klacht eerst te bespreken met de direct betrokkene. Bespreek de klacht daar en met wie waar die betrekking op heeft.
- 1.2 Als het om welke reden dan ook niet lukt de klacht met de direct betrokkene te bespreken of wanneer het gesprek niet tot het voor de klager gewenste resultaat heeft geleid kan de klager een beroep doen op een coördinator. Hiervoor komt in eerste instantie de verantwoordelijke coördinator in beeld maar het kan ook een andere coördinator zijn die in dienst is bij VHE. Bespreek de klacht daar en met wie waar die betrekking op heeft.
- 1.3 Wanneer de klager bezwaar heeft tegen een bemiddeling door een coördinator van VHE of wanneer de bemiddeling door de coördinator niet leidt tot het voor de klager gewenste resultaat kan een beroep worden gedaan op de directeur van VHE.
- 1.4 Wanneer de klager bezwaar heeft tegen een bemiddeling door de directeur of wanneer de bemiddeling van de directeur niet tot het voor de klager gewenste resultaat heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie zoals bedoeld onder ad 2.

- 1.5 Klachten die de klager wil voorleggen aan de klachtencommissie zoals bedoeld onder ad 2 moeten schriftelijk te worden ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie \*. Indien de klager dit wenst kan hij of zij zich bij de formulering van de klacht laten bijstaan want dit mag nooit tot belemmering van het indienen leiden.

## **Ad 2 Klachtencommissie (de formele klacht).**

- 2.1 Het bestuur van VHE heeft de Klachtencommissie aangesteld.
- 2.2 De Klachtencommissie streeft naar een voor alle partijen bevredigende uitspraak.
- 2.3 De Klachtencommissie is in zijn oordeelsvorming onafhankelijk van het bestuur en directie van VHE.
- 2.4 Op voordracht van de directeur benoemt het bestuur van VHE de Klachtencommissieleden voor bepaalde tijd.
- 2.5 De Klachtencommissie bestaat uit ten minste 3 leden.  
Daarvan maken in ieder geval deel uit:
  - a. Een lid met als achtergrond vrijwillige medewerker van VHE of oud vrijwillige medewerker.
  - b. Twee onafhankelijk leden met als achtergrond visie, kennis en werkervaring van het sociaal domein van Eindhoven eventueel aangevuld met juridische kennis.
- 2.6 De Klachtencommissie wordt door directeur van VHE samengesteld conform lid 2.3. Het bestuur van VHE stelt de Klachtencommissie vast.
- 2.7 De Klachtencommissie kiest uit haar midden de voorzitter.
- 2.8 De leden van de Klachtencommissie worden voor een periode van vier jaar benoemd. Zij kunnen maximaal eenmalig voor eenzelfde periode worden herbenoemd.
- 2.9 Mogelijke onkosten gaan altijd in overleg met de directie van VHE.
- 2.10 De Klachtencommissie kan zich laten bijstaan door deskundigen.
- 2.11 De Klachtencommissie beslist met meerderheid van stemmen.
  - 2.11.1 De Klachtencommissie doet in principe 6 weken na ontvangst van de klacht een gemotiveerde uitspraak over de ontvankelijkheid van de klacht en over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en legt deze uitspraak schriftelijk vast. De Klachtencommissie formuleert tevens een advies over te nemen maatregelen.
  - 2.11.2 De gemotiveerde beslissing en het advies worden binnen 1 week na de uitspraak door de Klachtencommissie schriftelijk medegedeeld aan de klager en aan de directeur van VHE.

## **3 De vertrouwenspersoon.**

- 3.1 Vooraf aan een klacht aan de Klachtencommissie kan de vertrouwenspersoon worden benaderd maar dat hoeft niet.
- 3.2 Op verzoek van de klager kan de vertrouwenspersoon de klager ondersteunen bij het verwoorden van zijn/haar klacht.
- 3.3 De vertrouwenspersoon: Haar naam is Kristy van der Heijden  
*Email-adres: [info@kristyvanderheijden.nl](mailto:info@kristyvanderheijden.nl)*  
*Telefoonnummer: 06 15 64 77 13*

#### **4 Waarborgen privacy volgens de AVG-richtlijnen**

- 4.1 De klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten.
- 4.2 De klager wordt hier schriftelijk van op de hoogte gesteld. Voor de overige stukken hebben de klager alsook de betrokken medewerker(s) inzagerecht.
- 4.3 Alle leden van de Klachtencommissie zijn tot geheimhouding verplicht. Ook de medewerkers van VHE zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens, waarvan zij in het kader van behandeling van de klacht, kennis hebben genomen.
- 4.4 De directie van VHE is eindverantwoordelijk voor de zorg van de stukken of persoonlijke gegevens, welke in het kader van de behandeling van de klacht zijn ingebracht, veilig op te bergen. Tevens is zij verantwoordelijk dat derden hiervan geen kennis kunnen nemen.
- 4.5** Nadat de Klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan, zal het dossier gesloten en veilig opgeborgen worden. De persoonsgegevens worden geanonimiseerd.

\*secretariaat klachtencommissie:  
[klachtencommissie@maatje040.nl](mailto:klachtencommissie@maatje040.nl)

Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven  
T.n.v. Secretariaat Klachtencommissie  
Piuslaan 74a  
5614 HR Eindhoven