

# **Klachtenregeling voor inwoners**

1 november 2017



## Voorwoord

De medewerkers van Stichting WIJeindhoven proberen hun werk zo goed mogelijk te doen. Maar waar gewerkt wordt gaan wel eens dingen mis. Er kunnen zich dan situaties voordoen waarin u zich als inwoner niet goed behandeld voelt. U kunt dan een klacht indienen.

Als u een klacht heeft, proberen we altijd om met u in gesprek te gaan over een oplossing. Komen we er samen niet uit, dan zal de klachtencommissie zich uitspreken over de klacht. Soms is van te voren al duidelijk dat een gesprek geen zin heeft. Dan kunt u meteen uw klacht door de onafhankelijke klachtencommissie laten behandelen. De leden van de klachtencommissie zijn niet voor of bij Stichting WIJeindhoven werkzaam.

De klachtenregeling is erop gericht dat uw klacht zorgvuldig en op een duidelijke manier wordt behandeld. Van klachten kunnen we leren, zodat we nieuwe klachten kunnen voorkomen.

De bestuurder van WIJeindhoven geeft altijd een reactie op een uitspraak van klachtencommissie. U krijgt dan te horen wat WIJeindhoven van uw klacht heeft geleerd en welke verbeteringen er komen.

In de klachtenregeling staat hoe er met uw klacht wordt omgegaan. De klachtenregeling bestaat uit twee delen. In het eerste deel staat hoe de behandeling van een klacht in zijn werk gaat. Het tweede deel gaat over de organisatie en samenstelling van de klachtencommissie.

Als u vragen heeft over de klachtenregeling kunt u contact opnemen met de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie ([klachtencommissie@wijEindhoven.nl](mailto:klachtencommissie@wijEindhoven.nl)), of met uw generalist van WIJeindhoven.

## Inhoud

<b>Betekenis van gebruikte woorden</b>	<b>4</b>
<b>Deel 1 - De klachtenprocedure</b>	<b>4</b>
<b>A.    Wie kan klagen en waarover</b>	<b>4</b>
<b>B.    Het indienen van een klacht</b>	<b>5</b>
<b>C.    In behandeling nemen van de klacht</b>	<b>5</b>
<b>D.    Intrekken van een klacht</b>	<b>6</b>
<b>E.    Bemiddeling</b>	<b>6</b>
<b>F.    Behandeling door de klachtencommissie</b>	<b>7</b>
<b>G.    Reactie van WIJeindhoven</b>	<b>9</b>
<b>Deel 2 - De klachtencommissie</b>	<b>10</b>
<b>H.    Benoeming klachtencommissie</b>	<b>10</b>
<b>I.    Klachtdossier</b>	<b>11</b>
<b>J.    Jaarverslag</b>	<b>11</b>
<b>K.    Klachtenregeling en huishoudelijk reglement</b>	<b>12</b>
<b>L.    Slotbepalingen</b>	<b>12</b>

### Betekenis van gebruikte woorden

Hieronder staat uitgelegd wat er met bepaalde woorden in deze regeling wordt bedoeld:

- a. *WIJeindhoven*: Stichting WIJeindhoven of een medewerker die handelt namens WIJeindhoven.
- b. *Inwoner*: inwoner van de gemeente Eindhoven die gebruik maakt, gebruik wil maken, of gebruik heeft gemaakt van ondersteuning van WIJeindhoven.
- c. *Klacht*: uiting van onvrede over een gedraging van (een persoon die werkt voor) WIJeindhoven.
- d. *Klager*: degene die klaagt.
- e. *Beklaagde*: de medewerker van WIJeindhoven waarover wordt geklaagd.
- f. *Clïëntondersteuner*: een persoon die de klager bijstaat.
- g. *Klachtencommissie* of *commissie*: de onafhankelijke commissie die klachten van inwoners behandelt.
- h. *Ambtelijk secretaris*: de door WIJeindhoven aangestelde functionaris die de klachtencommissie ondersteunt. De ambtelijk secretaris is niet lid van de klachtencommissie en geeft geen oordeel over de klacht.
- i. *Bestuurder*: de bestuurder van WIJeindhoven.
- j. *SamenWIJ*: het medezeggenschapsorgaan van WIJeindhoven voor inwoners.
- k. *WIJraad*: het medezeggenschapsorgaan van WIJeindhoven voor medewerkers.

## Deel 1 - De klachtenprocedure

### A. Wie kan klagen en waarover

#### 1. Waarover kan worden geklaagd

- a. Een klacht is het uiten van onvrede over een gedraging van een persoon die werkt voor WIJeindhoven. Een klacht kan ook gaan over een gedraging van "de organisatie" als voor klager niet duidelijk is over welke persoon het gaat.
- b. Er kan worden geklaagd over een "gedraging". Daaronder valt het handelen van een persoon (actief iets doen), maar ook het nalaten om iets te doen.

#### 2. Wie kan een klacht indienen

- a. Een klacht kan worden ingediend door:
  - een inwoner;
  - de wettelijk vertegenwoordiger van een inwoner;
  - een nabestaande van de inwoner;
  - een persoon die door de inwoner schriftelijk is gemachtigd (bijvoorbeeld een cliëntondersteuner);
  - een door de rechter benoemde bijzondere curator, als bedoeld in artikel 250 Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.
- b. Als andere personen of organisaties een klacht indienen, beslist de klachtencommissie of de klacht door de commissie wordt behandeld.
- c. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

## **B. Het indienen van een klacht**

### **3. Klacht indienen**

- a. Een klacht kan schriftelijk of mondeling worden ingediend.
- b. De klacht moet worden ingediend bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie op het volgende adres:

E-mail: klachtencommissie@wijEindhoven.nl

Postadres: Klachtencommissie WIJeindhoven  
Torenallee 20  
5617 BC Eindhoven

Telefoon: (040) 238 89 98

- c. Als de klacht mondeling wordt ingediend, wijst de ambtelijk secretaris de klager op de mogelijkheid van ondersteuning door het eigen netwerk van de klager en/of door onafhankelijke cliëntondersteuners bij het op papier zetten van de klacht. De ambtelijk secretaris kan ook zelf de klacht op papier zetten. De ambtelijk secretaris vraagt daarna aan de klager of de klacht goed is opgeschreven. De klager ondertekent vervolgens de klacht.

### **4. Binnen een jaar klagen**

- a. Een klacht moet worden ingediend binnen één jaar nadat de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden.
- b. Wordt de klacht na dat jaar ingediend, dan wordt deze niet in behandeling genomen. De klacht wordt wel in behandeling genomen als de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kan worden verlangd.

### **5. Ontvangstbevestiging**

- a. Zodra de klacht door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie is ontvangen, bevestigt de ambtelijk secretaris schriftelijk de ontvangst van de klacht.
- b. De ontvangstbevestiging wordt zo snel mogelijk verzonden, maar uiterlijk binnen één week.

## **C. In behandeling nemen van de klacht**

### **6. Beslissing of de klacht in behandeling wordt genomen**

- a. De klachtencommissie beslist of de klacht in behandeling wordt genomen. Een klacht wordt in ieder geval niet in behandeling genomen als:
  - de klager of klacht niet voldoet aan artikel 1, 2 of 4;
  - de klacht al eerder is ingediend (een eerder ingediende klacht kan wel worden behandeld als er duidelijk nieuwe feiten of omstandigheden zijn);
  - de klacht gaat over een besluit of beschikking waartegen klager bij de gemeente in bezwaar of beroep kan gaan;
  - er over de klacht een juridische procedure loopt;
  - er over de klacht een opsporingsonderzoek loopt op bevel van de officier van justitie.

- b. Als de klachtencommissie beslist dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, dan krijgt de klager hierover zo snel mogelijk bericht. In dat bericht staat ook waarom de klachtencommissie dat heeft besloten.

#### **7. Verweer**

- a. Als de klacht in behandeling wordt genomen, stuurt de ambtelijk secretaris een kopie van de klacht aan de beklagde.
- b. De beklagde wordt gevraagd om binnen twee weken een schriftelijke reactie te geven op de klacht. De klager krijgt een kopie van deze reactie.

#### **D. Intrekken van een klacht**

##### **8. Intrekken van een klacht**

- a. Klager heeft altijd het recht om een ingediende klacht in te trekken. Een klacht is pas ingetrokken wanneer dit schriftelijk is bevestigd aan de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. Als een klacht tijdens de hoorzitting wordt ingetrokken, hoeft dit niet schriftelijke te worden bevestigd.
- b. De klachtencommissie blijft bevoegd om onderzoek naar en uitspraak te doen over de ingetrokken klacht. Als de commissie dat doet, dan krijgen klager en beklagde hierover bericht.
- c. Als een klacht door meerdere personen is ingediend vraagt de ambtelijk secretaris aan alle klagers of zij het eens zijn met het intrekken van de klacht. Als een of meerdere personen de klacht toch niet willen intrekken, is de klacht niet ingetrokken.

#### **E. Bemiddeling**

##### **9. Gesprek over de klacht**

- a. De ambtelijk secretaris bekijkt of er al een gesprek over de klacht heeft plaatsgevonden. Als dat niet het geval is, stelt de ambtelijk secretaris aan de klager en de leidinggevende van de beklagde voor om met elkaar in gesprek te gaan.
- b. Het doel van het gesprek is om de klacht samen op te lossen. Door over en weer elkaars zienswijze te vertellen en te luisteren naar elkaars visie ontstaat mogelijk begrip voor elkaars standpunt. Als de klacht door het gesprek wordt opgelost, vindt geen behandeling meer plaats door de klachtencommissie, zodra klager de klacht heeft ingetrokken (zie artikel 8).
- c. Klager kan zich in het gesprek laten bijstaan (bijvoorbeeld door een cliëntondersteuner).
- d. Klager kan aangeven geen gesprek te willen. De klacht wordt dan door de klachtencommissie in behandeling genomen.
- e. Als de klachtencommissie vindt dat het te lang duurt voordat er een gesprek met de klager wordt gehouden, dan kan de commissie een hoorzitting houden.

## **F. Behandeling door de klachtencommissie**

### **10. Klager en beklaagde worden gehoord**

- a. Om tot een oordeel te komen over de klacht, worden zowel de klager als de beklaagde door de klachtencommissie gehoord in een hoorzitting. Hierbij geldt het beginsel van hoor en wederhoor.
- b. De klachtencommissie spreekt geen oordeel uit voordat partijen in de gelegenheid zijn gesteld te worden gehoord.
- c. De behandeling van een klacht vindt niet in het openbaar plaats.
- d. Als er geen gesprek over de klacht heeft plaats gevonden (zie artikel 9), dan wordt de hoorzitting gehouden binnen vier weken na het indienen van de klacht.  
Als er wel een gesprek over de klacht plaats vindt, dan wordt de hoorzitting gehouden zo snel mogelijk na dat gesprek, tenzij de klager de klacht heeft ingetrokken.

### **11. In elkaars aanwezigheid horen**

- a. Klager en beklaagde worden tijdens een hoorzitting in elkaars aanwezigheid gehoord.
- b. Als één van de partijen niet naar de hoorzitting komt, kan de klachtencommissie een nieuwe hoorzitting plannen. De commissie kan er ook voor kiezen om uitspraak te doen. In de uitspraak moet dan wel staan welke partij niet is gehoord.
- c. Als klager of beklaagde zelf niet naar de hoorzitting komt, maar wel in de hoorzitting vertegenwoordigd wordt door een gemachtigde, kan de klachtencommissie beslissen om alsnog de klager of beklaagde zelf te willen horen.
- d. Een partij kan de klachtencommissie verzoeken om niet in aanwezigheid van de andere partij te worden gehoord. Voor dat verzoek moeten duidelijke redenen worden aangegeven.
- e. Als partijen gescheiden van elkaar worden gehoord, dan gaat de klachtencommissie bij het beoordelen van de klacht alleen uit van informatie waarop beide partijen hebben kunnen reageren.
- f. Klager en beklaagde kunnen zich laten bijstaan in de hoorzitting.
- g. De klachtencommissie kan ook andere personen van WIJeindhoven (medewerkers, stagiaires, vrijwilligers) horen, in verband met hun mogelijke betrokkenheid bij de klacht.

### **12. Informatie voor de klachtbehandeling**

- a. Om de klacht goed te kunnen beoordelen, kan de klachtencommissie informatie inwinnen bij de klager, de beklaagde, WIJeindhoven en bij derden. Informatie vragen bij derden kan alleen als daar toestemming voor is gegeven door de betrokkene(n).
- b. In het klachtdossier legt de klachtencommissie vast welke informatie zij wanneer van wie heeft gekregen.
- c. Van alle documenten die betrekking hebben op een klacht wordt zo snel mogelijk een kopie gezonden aan partijen.

### **13. Inzagerecht**

- a. Klager en beklaagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.
- b. Documenten die door één van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

#### **14. Wraking en verschoning**

- a. Zowel de klager als de beklaagde kan bezwaar maken tegen deelname van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking). Dit kan alleen als er feiten of omstandigheden zijn die het onafhankelijk oordelen door een commissielid kunnen bemoeilijken.
- b. De twee overige leden van de klachtencommissie beslissen of het bezwaar terecht is. Als zij er samen niet uitkomen, wordt er altijd van uit gegaan dat het bezwaar terecht is. De beslissing wordt zo snel mogelijk, schriftelijk of mondeling (afhankelijk van de stand van zaken waarin de klachtbehandeling zich bevindt) meegedeeld aan partijen. Een mondelinge mededeling wordt schriftelijk bevestigd aan partijen. Tevens wordt dan meegedeeld welk plaatsvervangend lid de opengevallen plek inneemt.
- c. Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning). Dit kan wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het voor dat lid kunnen bemoeilijken onafhankelijk over de klacht te kunnen oordelen. Een lid is verplicht zich te onttrekken aan de behandeling als de beide overige leden van de commissie die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat die feiten of omstandigheden zich voordoen. De opengevallen plek wordt ingevuld door een plaatsvervangend lid.
- d. Als de wraking of verschoning terecht is, neemt het betrokken lid geen deel meer aan de klachtbehandeling.

#### **15. Uitspraak klachtencommissie**

- a. Binnen één maand na de (eerste) hoorzitting doet de klachtencommissie schriftelijk uitspraak over de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie kan van deze termijn afwijken. De termijn mag door de klachtencommissie met maximaal één maand worden verlengd. De klachtencommissie bericht hierover de klager en beklaagde. De klachtencommissie geeft aan waarom van de termijn wordt afgeweken en wanneer de commissie wel uitspraak doet.
- b. De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Bij gelijke stemmen beslist de voorzitter.
- c. De klachtencommissie moet de uitspraak motiveren.
- d. Bij de uitspraak kan de klachtencommissie aanbevelingen doen aan WIJeindhoven.
- e. De uitspraak wordt gezonden aan de klager en de beklaagde. Daarnaast wordt de uitspraak toegestuurd aan de bestuurder van WIJeindhoven.
- f. Tegen de uitspraak van de klachtencommissie is geen hoger beroep mogelijk bij een rechterlijke instantie.

#### **16. Ernstige situatie jeugdhulp**

- a. Als een klacht betrekking heeft op jeugdhulp en deze naar het oordeel van de klachtencommissie gaat over een ernstige situatie met een structureel karakter, dan stelt de klachtencommissie de bestuurder van WIJeindhoven daarvan in kennis. De klager wordt door de commissie geïnformeerd over de in kennisstelling.
- b. Binnen twee weken nadat de klachtencommissie de bestuurder in kennis heeft gesteld van de ernstige situatie, meldt de bestuurder aan de klager en de klachtencommissie welke maatregelen er zijn getroffen om de ernstige situatie te beëindigen.



- c. Als de klachtencommissie niet is gebleken dat WIJeindhoven maatregelen heeft getroffen om de ernstige situatie te beëindigen, meldt de commissie de ernstige situatie aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.
- d. Onder een ernstige situatie wordt verstaan een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.
- e. Een in kennisstelling van WIJeindhoven en/of een melding aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, heeft geen invloed op de klachtbehandeling.

#### **17. Afwijken van de klachtenregeling**

- a. Als de klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van een klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De klachtencommissie deelt dit zo snel mogelijk schriftelijk en met opgave van redenen mee aan partijen.
- b. Als een klacht is ingediend door een minderjarige inwoner of een inwoner met een verstandelijke beperking, dan kan de klachtencommissie de wijze van behandeling van de klacht aanpassen in relatie tot de leeftijd en/of het ontwikkelingsniveau van de klager. De klachtencommissie mag daarbij op onderdelen afwijken van de klachtenregeling, mits de belangen van klager en beklagde daardoor niet worden geschaad.

### **G. Reactie van WIJeindhoven**

#### **18. Reactie op de uitspraak**

- a. De bestuurder van WIJeindhoven ontvangt van de klachtencommissie de klacht en de uitspraak daarop. De bestuurder van WIJeindhoven stuurt aan de klager een schriftelijke reactie op de uitspraak van de klachtencommissie. In die reactie staat of er naar aanleiding van het oordeel en de aanbevelingen van de commissie maatregelen worden genomen, en zo ja, welke dat zijn. Een kopie van de reactie wordt gezonden aan de beklagde en de klachtencommissie.
- b. De reactie op de uitspraak van de klachtencommissie wordt gegeven binnen één maand na ontvangst van de uitspraak. Deze termijn kan één keer worden verlengd. De reden voor de verlenging worden schriftelijk meegedeeld aan de klager. Daarbij wordt ook aangegeven binnen welke termijn de reactie dan wel wordt gegeven. Een kopie van de mededeling wordt gezonden aan de beklagde en de klachtencommissie.

## Deel 2 - De klachtencommissie

### H. Benoeming klachtencommissie

#### 19. Klachtencommissie met onafhankelijke leden

- a. WIJeindhoven heeft een klachtencommissie die klachten behandelt volgens deze regeling.
- b. De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk in die zin dat zij niet voor of bij WIJeindhoven werkzaam zijn.

#### 20. Benoeming leden klachtencommissie

- a. De leden van de klachtencommissie worden op voordracht van de klachtencommissie door WIJeindhoven benoemd.
- b. Voorafgaand aan de benoeming wordt door WIJeindhoven getoetst of een lid voldoet aan de vereisten in deze klachtenregeling.
- c. WIJeindhoven benoemt drie leden en minimaal één plaatsvervangend lid.
- d. WIJeindhoven benoemt uit de leden een voorzitter. De leden kiezen uit hun midden een plaatsvervangend voorzitter.
- e. Naast de taken die voortvloeien uit deze regeling fungeert de voorzitter in de klachtencommissie als coördinerend aanspreekpunt van de commissie.

#### 21. Termijn lidmaatschap

- a. Leden worden benoemd voor een periode van maximaal drie jaar.
- b. Leden kunnen één maal worden herbenoemd voor een periode van maximaal drie jaar.

#### 22. Tussentijds einde lidmaatschap

- a. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt tussentijds door:
  - ontslag op eigen verzoek, in te dienen bij WIJeindhoven;
  - het niet langer voldoen aan de voorwaarden voor benoeming;
  - ontheffing;
  - overlijden.
- b. Een lid kan door WIJeindhoven van zijn functie ontheven worden wegens verwaarlozing van zijn taak, of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd. WIJeindhoven hoort het lid, alvorens over ontheffing te beslissen. Ontheffing geschiedt aan het lid, schriftelijk en met opgaaf van redenen.

#### 23. Ambtelijk secretaris

WIJeindhoven zorgt voor een ambtelijk secretaris voor de klachtencommissie. De ambtelijk secretaris ondersteunt de commissie bij haar werkzaamheden, maar maakt geen deel uit van de commissie.

#### 24. Geheimhoudingsplicht

- a. De leden van de klachtencommissie hebben een plicht tot geheimhouding omtrent hetgeen aan hen tijdens de uitoefening van hun taak ter kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter geacht kan worden aan hen bekend te zijn. Schending van de geheimhoudingsplicht is een grond voor ontheffing van het lid.

- b. Medewerkers van WIJeindhoven die betrokken zijn bij de klachtbehandeling, zijn op grond van de cao Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening verplicht tot geheimhouding.

## **25. Vacatiegelden en reiskostenvergoeding**

- a. De leden van de klachtencommissie ontvangen voor de afhandeling van klachten vacatiegelden. Tevens ontvangen zij een reiskostenvergoeding van WIJeindhoven.
- b. De vacatiegelden en de reiskosten worden door WIJeindhoven vastgesteld en kunnen jaarlijks per januari van elk kalenderjaar worden bijgesteld.

## **I. Klachtdossier**

### **26. Overzicht van klachten**

- a. De klachtencommissie houdt een overzicht bij waarin alle binnengekomen klachten worden geregistreerd. Van iedere klacht worden in ieder geval de volgende gegevens geregistreerd:
  - datum van ontvangst van de klacht;
  - naam van de klager;
  - naam van de beklaagde;
  - het wijkteam waar de beklaagde werkzaam is;
  - de manier waarop de klacht is afgehandeld.
- b. Ieder kalenderjaar wordt een nieuw overzicht gemaakt voor de in dat jaar ingediende klachten. Lopende zaken worden overgeheveld naar het nieuwe overzicht.
- c. Een overzicht wordt aan het einde van het kalenderjaar afgesloten. Een afgesloten overzicht wordt conform wet- en regelgeving bewaard. Daarna wordt het vernietigd.

### **27. Klachtdossier**

- a. De documenten die op (de behandeling van) een klacht betrekking hebben, bewaart de klachtencommissie in een apart klachtdossier. Documenten worden niet in andere dossiers (bijvoorbeeld een personeelsdossier) bewaard, tenzij dat is afgesproken.
- b. Het klachtdossier wordt vernietigd vijf jaar na de uitspraak van de klachtencommissie. Als er geen behandeling door de commissie heeft plaatsgevonden, wordt het dossier vernietigd twee jaar nadat het dossier is afgesloten.
- c. Op het klachtdossier zijn verder dezelfde regels van toepassing als op de andere dossiers van WIJeindhoven (bijvoorbeeld regels over inzage in het dossier).

## **J. Jaarverslag**

### **28. Openbaar jaarverslag**

- a. WIJeindhoven stelt in samenwerking met de klachtencommissie elk kalenderjaar een openbaar verslag op. In dat jaarverslag wordt aangegeven:
  - een beknopte beschrijving van deze klachtenregeling;
  - de wijze waarop WIJeindhoven de klachtenregeling onder de aandacht van inwoners heeft gebracht;
  - de samenstelling van de klachtencommissie;
  - in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen van deze regeling;

- het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
  - de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
  - de aard van de maatregelen genomen naar aanleiding van de uitspraken van de klachtencommissie.
- b. WIJeindhoven zendt het jaarverslag vóór 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan het College van burgemeester en wethouders van Eindhoven, aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en andere betrokken inspecties, en aan SamenWIJ en de WIJraad en betrokken cliëntenorganisaties in de gemeente Eindhoven. Tevens wordt het jaarverslag bekend gemaakt aan de medewerkers van WIJeindhoven.

## **K. Klachtenregeling en huishoudelijk reglement**

### **29. Vaststellen en wijzigen klachtenregeling**

- c. Deze regeling wordt vastgesteld door WIJeindhoven. WIJeindhoven kan de regeling alleen wijzigen nadat de klachtencommissie en SamenWIJ in de gelegenheid zijn gesteld over het voorstel tot wijziging advies uit te brengen en de WIJraad heeft ingestemd met de wijziging.
- d. Klachten die voor het moment van wijziging van de klachtenregeling zijn ingediend, worden afgehandeld overeenkomstig de op het moment van indienen geldende klachtenregeling. Als er daardoor procedure problemen ontstaan of zijn zaken niet voorzien dan worden de overeenkomstige artikelen van de nieuwe regeling gehanteerd.
- e. In ieder geval om de drie jaar wordt de klachtenregeling geëvalueerd.

### **30. Huishoudelijk reglement klachtencommissie**

- a. De klachtencommissie kan een huishoudelijk reglement opstellen over de organisatie en werkwijze van de klachtencommissie. Tevens kan in het huishoudelijk reglement een nadere invulling of uitwerking worden gegeven van deze klachtenregeling.
- b. Het huishoudelijk reglement van de klachtencommissie mag niet in strijd zijn met de klachtenregeling. Bij strijdigheid tussen het reglement en de regeling gaan de bepalingen uit de regeling voor op die uit het huishoudelijk reglement.

## **L. Slotbepalingen**

### **31. Onvoorziene omstandigheden**

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.

### **32. Bekendmaking klachtenregeling**

WIJeindhoven brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van inwoners en medewerkers.

### **33. Inwerkingtreding**

Deze klachtenregeling is vastgesteld door de bestuurder van WIJeindhoven en treedt in werking op 1 november 2017.