

The background features a diagonal split between a light blue triangle on the left and a light brown trapezoid on the right. A horizontal band of medium blue is positioned across the middle. White geometric shapes, including triangles, squares, and circles, are scattered throughout the composition. The title 'Klachtenreglement 2018' is centered in the blue band.

Klachtenreglement 2018

Iedere tip is een gouden kans

Inhoud

Visie.....	2
Definities	2
Doelstelling.....	3
De klager	3
De aard van de klacht.....	3
De Informele klacht.....	3
De Formele klacht.....	3
Procedure klachtenopvang.....	3
De informele klacht.....	3
De formele klacht.....	4
Bevoegdheden klager.....	4
Bijstand.....	4
Inzagerecht	4
Waarborgen privacy.....	5
Artikel Naam en datum in werking treden.....	5

Visie

Voor Cordaad geldt als uitgangspunt dat iedereen binnen de organisatie zijn werk zo goed mogelijk, zo verantwoord mogelijk en met veel inzet verricht. Toch kan het voorkomen, dat er fouten of vergissingen worden gemaakt. De gebruikers van de producten van Cordaad kunnen hun klachten over die gedragingen kenbaar maken.

De klachtenprocedure moet ervoor zorgen dat ontevreden klanten goed worden geholpen en wel zo, dat zij vertrouwen houden in Cordaad. Een goede registratie van alle klachten kan zicht geven op zwakkere plekken in de organisatie en kan stimuleren tot systematische verbetering.

Definities

Cordaad :	Cordaad Welzijn Adres: Sterrenlaan 5 5503 BG Veldhoven.
Klant/gebruiker:	De natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het productenaanbod.
Klager:	De persoon die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien.
Klacht:	Een uiting van ongenoegen van een klant, deelnemer, over de wijze waarop hij/zij is behandeld door een medewerker, vrijwillig(st)er of stagiaire van Cordaad . Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen of beslissingen of nalaten daarvan met betrekking tot de dienstverlening van de stichting.

Doelstelling

1. Doelstelling van dit reglement is om vorm te geven aan de behandeling van klachten door middel van een interne procedure.
2. De directeur/bestuurder stelt hiermee personen die van de diensten van Cordaad gebruik maken, in staat een klacht in te dienen over het functioneren van Cordaad en/of medewerkers van deze stichting.

De klager

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- de klant;
- zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er
- zijn/haar nabestaanden
- de natuurlijk personen die door de klant zijn gemachtigd

Een klacht of geschil kan schriftelijk aanhangig gemaakt worden.

- Door het indienen van een klacht onderschrijft de klager het klachtenreglement.
- De klager is gerechtigd te allen tijde de klacht in te trekken.
- Bij intrekking van de klacht blijft de directeur/bestuurder gerechtigd de klacht toch te onderzoeken.

Termijn voor het indienen van een de klacht

- Klachten moeten binnen 3 maanden na het voorval worden gemeld. Na deze datum verjaren de klachten en worden ze niet meer behandeld.
- Er kan alleen een klacht worden ingediend tegen iemand die op het moment dat de klacht wordt ingediend bij Cordaad in dienst is.

De aard van de klacht

De klacht kan van aard verschillen. We onder scheiden 2 soorten klachten

Te weten

1. de informele klacht
2. de formele klacht

De Informele klacht

Indien zich een klacht voordoet, kan deze klacht in eerste instantie worden voorgelegd aan de medewerker of leidinggevende van de afdeling/dienst of locatie, waarop de klacht betrekking heeft. Binnen de organisatie wordt uitgegaan van het beginsel bespreek de klacht daar waar die betrekking op heeft.

De Formele klacht

Daarnaast kent de organisatie ook de formele klacht die bij de directeur/bestuurder kan worden ingediend. Deze is schriftelijk en ondertekend door de indiener.

Procedure klachtenopvang

De informele klacht

De klant neemt contact op met de uitvoerende medewerker en of verantwoordelijk teamleider over zijn/haar klacht. Deze maakt binnen twee weken een afspraak met de klant om de klacht te

bespreken en tot een oplossing te komen. Eventueel is de teamleider hierbij aanwezig. Binnen drie weken zou de klacht opgelost moeten zijn.

Iedere medewerker meldt binnengekomen klachten doormiddel van het klachtenformulier. Dit formulier wordt ingevuld door de medewerker, en zo nodig ondertekend door de klant. Het ondertekende formulier wordt ingeleverd bij de teamleider van de medewerker zodat deze op de hoogte is van de klacht.

Telefonisch ingediende klachten worden per e-mail doorgegeven aan de teamleider welke verder zorg draagt voor de afhandeling met de klant als zijnde een informele klacht.

De formele klacht

- Een formele klacht kan rechtstreeks zonder tussenkomst van een medewerker ingediend worden bij de directeur/bestuurder. Dit kan alleen schriftelijk en ondertekend voorzien van de naam en adres en telefoon van de klant
- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- Ook indien de klant niet tevreden is over de oplossing in lijn met medewerker en/of teamleider kan de klant op deze wijze de informele klacht tot een formele klacht maken.
- Indien klanten niet in staat zijn de formele klacht zelf op schrift te zetten worden ze doorverwezen naar de afdeling Sociale Raadslieden werkzaam binnen de desbetreffende gemeente.
- De directeur/bestuurder neemt binnen twee weken contact op met de klager om de klacht door te nemen en tot een goede oplossing te komen. Indien nodig wordt door de directeur/bestuurder een onafhankelijke medewerker benoemd die met de klager de klacht gaat afhandelen.
- Streven is om binnen drie weken de klacht te behandelen en tot een, voor beide partijen, acceptabele oplossing te komen.
- De uitspraak van de directeur/bestuurder dient binnen 3 weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager kenbaar te worden gemaakt.
- Het voorval dat tot een klacht aanleiding geeft mag niet ouder zijn dan ten hoogste 3 maanden gerekend vanaf het gebeuren tot het moment van indienen van de klacht.

Bevoegdheden klager

- De klager kan vragen mondeling gehoord te worden.
- Bij een mondelinge behandeling van de klacht dient ofwel de klager ofwel zijn/haar gemachtigde aanwezig te zijn. De klager kan eventueel stukken overleggen, die zijn beweringen kunnen bevestigen of toelichten.

Bijstand

- De klager en degene over wie wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door haar/hem/hen aan te wijzen persoon

Inzagerecht

- Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als de organisatie, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.
- Stukken die door een 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.

Waarborgen privacy

- De klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacy gevoelige gegevens van derden bevatten. De klager wordt hier schriftelijk van op de hoogte gesteld. Voor de overige stukken hebben de klager alsook de betrokken medewerker(s) inzagerecht.
- Alle medewerkers van Cordaad zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens, waarvan zij in het kader van behandeling van de klacht, kennis hebben genomen.
- De directeur/bestuurder draagt er zorg voor, de stukken of persoonlijke gegevens, welke in het kader van de behandeling van de klacht zijn ingebracht, veilig op te bergen. Tevens draagt zij er zorg voor dat derden hiervan geen kennis kunnen nemen.
- Nadat er voor beide partijen een bevredigende uitspraak is gedaan en daarmee de klacht is opgelost, zullen de betreffende stukken en persoonsgegevens worden vernietigd, dan wel op verzoek van de klager worden teruggegeven.

Artikel Naam en datum in werking treden

1. Dit reglement kan aangehaald worden als "Klachtenreglement van Cordaad Welzijn".
2. Dit reglement is in werking getreden na advies van de OR.
3. Dit reglement wordt via de website van Cordaad bekend gemaakt voor zover het de klantenkring van Cordaad aangaat.

Robert Tops, directeur/bestuurder

Auteur:	Marieke van Manen	Versienummer: 2.0	Juni 2017
Autorisator:	Directeur Bestuurder	Datum vastgesteld:	Juli 2017