

Klachtenprocedure

Artikel 1 Doelstelling

Dit klachtenreglement wil de mogelijkheid scheppen voor iedere opdrachtgever of cliënt te laten onderzoeken en beoordelen of de werkzaamheden door 't Rechthoes naar behoren zijn uitgevoerd. Onderzoek en beoordeling vinden op controleerbare wijze plaats, waarbij de bescherming van belangen van partijen zijn gewaarborgd.

Artikel 2 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

2.1 Klacht:: een schriftelijke uiting van onvrede of ongenoegen over de wijze waarop 't Rechthoes zich jegens de klager heeft gedragen, waarbij een direct verband is met werkzaamheden van 't Rechthoes.

2.2 Klager: een opdrachtgever of deelnemer van 't Rechthoes die een klacht als vermeld onder 2.1 heeft ingediend.

2.3 Beklaagde: een medewerker van 't Rechthoes ten aanzien van wie de klager een klacht indient of een medewerker van een door 't Rechthoes ingeschakelde derde met betrekking tot uitvoering van een opdracht.

2.4 Cliënt/deelnemer: persoon die zorg inkoop bij 't Rechthoes.

2.5 Directeur: de persoon die de leiding heeft bij 't Rechthoes.

2.6 Klachtencommissie: de commissie die belast is met de behandeling van de klachten bij 't Rechthoes en over deze klachtbehandeling adviseert aan de directeur.

2.7 Klachtendossier: dossier waarin alle stukken, betrekking hebbende op de klacht worden opgeslagen.

Artikel 3 Toepassingen

3.1 Deze regeling is van toepassing op iedere deelnemer van 't Rechthoes.

3.2 De klacht moet persoon- en/of situatie gebonden zijn. Het moet gaan om een individuele klacht.

3.3 De klager heeft zijn klacht eerst besproken met beklagde en bij onbevredigend resultaat met de directie.

3.4 De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

*meer dan twee weken zijn verstreken na factuurdatum;

*deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien de klager na bemiddeling en of overleg afziet van verdere behandeling van de klacht;

*de klager de klacht via de politie of een gerechtelijke procedure verder wil laten afhandelen;

*wanneer de klacht in geen enkel belang betrekking heeft op de klager.

3.5 Indien de klacht overeenkomstig met het bepaalde in voorgaande lid niet in behandeling wordt genomen, zal de behandelaar de klager hiervan binnen vier weken na ontvangst van de klacht in kennis stellen.

Artikel 4 procedure behandeling klachten

4.1

- De klager dient zijn klacht schriftelijk en ondertekend in bij de directie.
- De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten.
- De klager en beklagde ontvangen binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht..
- Beide worden daarin tevens op de hoogte gesteld van de verdere procedure zo ook de datum waarvoor de klacht wordt behandeld.

4.2 De directie zal voor genoemde datum de klacht afhandelen en eventuele acties ondernemen, hierbij worden zowel de klager en beklagde schriftelijk op de hoogte gehouden. .

4.3 Wanneer het schriftelijke antwoord van de directie geen bevredigend resultaat oplevert bij de klager kan deze de klachtencommissie aanschrijven.

Artikel 5 Samenstelling van de klachtencommissie

5.1 De commissie bestaat uit een persoon, te weten dhr. F. van Faassen.

Artikel 6 Taak van de klachtencommissie

De commissie heeft tot taak de directie te adviseren of een klacht gegrond is of niet. Bij een gegronde klacht geeft hij tevens advies met betrekking tot het vervolg. Daarvoor is nodig dat de commissie de gedeponeerde klacht onderzoekt, de klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen hoort en zo nodig verdere informatie inwint. Daarnaast kan de commissie de klager bemiddeling, begeleiding en verwijzing aanbieden met betrekking tot de afhandeling van de klacht.

Een afschrift van het advies aan de directie wordt verzonden aan de klager en de aangeklaagde.

Artikel 7 Werkwijze van de klachtencommissie

7.1 De commissie ontvangt de klacht schriftelijk en ondertekend.

7.2 De klager en beklagde ontvangen binnen twee weken een schriftelijke bevestiging m.b.t. ontvangst van de klacht en worden daarin beide op de hoogte gesteld van de verdere procedure alsmede de datum waarop de klacht wordt behandeld.

7.3 De commissie is gerechtigd de directie te adviseren een bestreden beslissing of handeling op te schorten, indien zij dit noodzakelijk acht. Deze beslissing wordt door de directie genomen.

7.4 De commissie toetst of deze klacht acceptabel is. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien er niet aan een van de voorwaarden van artikel 3 is voldaan. Komt de klacht voor behandeling in aanmerking, dan wordt deze door de commissie onderzocht. Zij is bevoegd die informatie in te winnen die zij meent nodig te hebben om tot een advies te komen.

7.5 De directie wordt op de hoogte gesteld van het plaatsvinden van een onderzoek, met een toelichting over de aard van de klacht.

7.6 De commissie houdt een of meerdere zittingen waarop zij de klager en eventueel een per-

soon die de klager bijstaat, aangeklaagde en zo nodig anderen hoort. De zittingen van de commissie zijn niet openbaar.

7.7 De commissie dient voltallig te zijn wil er een advies tot stand komen.

Artikel 8 Advies en uitspraak

8.1 De commissie brengt uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht, een schriftelijk gemotiveerd advies uit aan de directie, waarbij eenmalig een verlenging van ten hoogste veertien dagen mogelijk is.

8.2 Indien de klacht wordt ingetrokken, wordt de procedure beëindigd met kennisgeving aan betrokkenen. In het geval dat tijdens de behandeling een oplossing wordt bereikt, worden betrokkenen geïnformeerd en vraagt de procedure geen verdere uitspraak.

8.3 De directie doet binnen veertien dagen na ontvangst van het advies van de commissie schriftelijk uitspraak aan de commissie, de klager en de aangeklaagde. Wijkt de uitspraak van de directie af van het advies van de commissie dan geeft zij hierover een schriftelijke motivering. De directie draagt zorg voor de effectuering van haar besluiten.

Artikel 9 Bijstaan klager

9.1 Iedere klager, maar ook iedere beklagde kan zich laten bijstaan door een door hem/haar vrijelijk te kiezen persoon die hij/zij vertrouwd.

9.2 De kosten die daarbij eventueel worden gemaakt komen voor rekening van degene die de vertrouwenspersoon meeneemt.

Artikel 10 Bescherming betrokkenen

Geen van de betrokkenen mag op geen enkele wijze in zijn/haar positie worden geschaad doordat hij/zij als klager, vertrouwenspersoon, lid van de commissie, dan wel op andere wijze betrokken is bij de procedure, zoals neergelegd in deze regeling.

Artikel 11 Geheimhouding

Allen die betrokken zijn bij de in deze procedure zijn gehouden tot geheimhouding van alle feiten en gegevens, waarvan zij tijdens de behandeling van een klacht kennis nemen.

Artikel 12 Inzagerecht / vernietiging dossiers

12.1 Het dossier en verder alle stukken die op de klacht betrekking hebben worden tijdens de gehele procedure en daarna voor de duur van zes maanden, bewaard in een dossier bij de directie.

12.2 Het dossier is toegankelijk voor de commissie, directie, klager en aangeklaagde.

12.3 Na zes maanden worden deze stukken door de commissie vernietigd.

Artikel 13 Slotbepalingen

13.1 Dit reglement treedt in werking per 1 januari 2016.