

Klachtenregeling klanten

INHOUD

INLEIDING.....	2
ALGEMENE BEPALINGEN	2
Artikel 1 KLACHTRECHT.....	2
Artikel 2 BEHOORLIJKE BEHANDELING	2
Artikel 3 REIKWIJDTE	2
Artikel 4 MONDELINGE/ANDERE KLACHTEN.....	2
Artikel 5 BEROEP.....	3
DE BEHANDELING VAN KLAAGSCHRIFTEN.....	3
Artikel 6 INDIENEN VAN EEN KLACHT	3
Artikel 7 STAKEN BEHANDELING.....	3
Artikel 8 ONTVANGSTBEVESTIGING	3
Artikel 9 KLACHTBEHANDELING	3
Artikel 10 GEEN VERPLICHTING TOT KLACHTBEHANDELING.....	4
Artikel 11 AFSCHRIFT AAN AANGEKLAAGDE.....	4
Artikel 12 HOREN	4
Artikel 13 TERMIJNEN.....	4
Artikel 14 KLACHTAFDOENING.....	5
Artikel 15 KLACHTREGISTRATIE EN BESCHIKBAARSTELLING.....	5
Artikel 16 CITEERTITEL, BEKENDMAKING EN INWERKINGTREDING.....	5

INLEIDING

Stichting Comfort Zorg & Welzijn (hierna: CZW) hecht grote waarde aan betrouwbaar personeel en tevreden klanten. Daarom is een degelijke klachtenregeling onontbeerlijk.

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is de leidraad geweest voor onze klachtenregeling.

Wij stemmen deze klachtenregeling af met alle betrokken medewerkers en klanten, zodat iedereen weet waar hij/zij aan toe is, en zodat wij tijdig zinvolle verbeteringen (in de regeling) kunnen doorvoeren.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 KLACHTRECHT

- 1.1 Een contractant van CZW heeft het recht om over de wijze waarop de stichting zich in de uitoefening van haar contractuele werkzaamheden jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij CZW.
- 1.2 Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van de CZW wordt, in het kader van deze regeling, aangemerkt als een gedraging van de CZW.

Artikel 2 BEHOORLIJKE BEHANDELING

- 2.1 CZW draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

Artikel 3 REIKWIJDTE

- 3.1 Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de contractant en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 6, eerste lid, en onder a tot en met d, van deze regeling.

Artikel 4 MONDELINGE/ANDERE KLACHTEN

- 4.1 Bij de behandeling van mondeling of per e-mail ingediende klachten dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, neemt CZW in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
- 4.2 CZW wijst de klager die een mondelinge klacht of een klacht per e-mail heeft ingediend, op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.

Artikel 5 BEROEP

- 5.1 Tegen een beslissing van de CZW inzake de behandeling van een klacht over een gedraging als bedoeld in artikel 1 kan geen beroep worden ingesteld.

DE BEHANDELING VAN KLAAGSCHRIFTEN

Artikel 6 INDIENEN VAN EEN KLACHT

- 6.1 Het klaagschrift wordt ondertekend verzonden en bevat ten minste:
- de naam en het adres van de indiener;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - het klaagschrift moet zijn gericht aan:
De directie van CZW
Loosduinsekade 200
2571 BX Den Haag

- 6.2 Indien het klaagschrift in een vreemde taal, zoals Hindi, Papiamento, Turks of Marokkaans, is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 7 STAKEN BEHANDELING

- 7.1 In iedere fase van de klachtbehandeling kan de stichting nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
- 7.2 Zodra de stichting naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 8 ONTVANGSTBEVESTIGING

- 8.1 CZW bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een week.

Artikel 9 KLACHTBEHANDELING

- 9.1 De directie van CZW is belast met de behandeling van de klacht.
- 9.2 Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de directie, wordt de klacht behandeld door de bestuursvoorzitter van CZW, wiens contactgegevens staan vermeld in het register van de Kamer van Koophandel te Den Haag.

Artikel 10 GEEN VERPLICHTING TOT KLACHTBEHANDELING

- 10.1 CZW is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
- waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;
 - die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - waartegen een gerechtelijke procedure is ingesteld, of is ingesteld geweest;
 - zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
- 10.2 CZW is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- 10.3 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door CZW schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 11 AFSCHRIFT AAN AANGEKLAAGDE

- 11.1 Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 12 HOREN

- 12.1 De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
- 12.2 Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 12.3 Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 13 TERMIJNEN

- 13.1 De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
- 13.2 De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 14 KLACHTAFDOENING

- 14.1 CZW stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
- 14.2 Bij de kennisgeving wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie.
- 14.3 Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing op degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt.

Artikel 15 KLACHTREGISTRATIE EN BESCHIKBAARSTELLING

- 15.1 CZW draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.
- 15.2 De geregistreerde klachten worden beschikbaar gesteld aan de (wettelijke) toezichthouders van CZW.

Artikel 16 CITEERTITEL, BEKENDMAKING EN INWERKINGTREDING

- 16.1 Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling CZW.
- 16.2 De directie van CZW draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling.
- 16.3 Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na bekendmaking ervan en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.

Aldus vastgesteld door CZW in haar vergadering van 8 januari 2018.

Directie

---***---