



Klachtenreglement KEaRN

Externe versie

De medewerkers van KEaRN doen hun werk zo goed mogelijk. Toch kan er iets misgaan, waardoor een klacht kan ontstaan. Een klacht ontstaat als de klant zich niet goed behandeld voelt door KEaRN of denkt te zijn benadeeld. De klacht kan gaan over medewerkers, vrijwilligers of stagiairs of over procedures, regels of handelswijzen.

KEaRN hecht veel belang aan een goede afhandeling van een mogelijke klacht. Om de afhandeling van klachten zo zorgvuldig mogelijk te laten zijn, volgen wij de stappen in dit klachtenreglement.

KEaRN, 2016

Inhoud

Indienen van een klacht	2
Registratie van de klachten	2
Behandeling van de klacht	2
Klachtencommissie	3
Samenstelling klachtencommissie	3
Indienen van de klacht	3
Hoe werkt de klachtencommissie	3
Geheimhouding.....	3
Wat gebeurt met het advies van de klachtencommissie	3
Stroomschema klachtafhandeling.....	4
Klachtenformulier	5



Indienen van een klacht

1. Klanten kunnen hun klacht op verschillende manieren indienen:
 - de klant meldt bij KEaRN dat hij een klacht wil indienen en krijgt een klachtenformulier mee of krijgt een klachtenformulier toegestuurd;
 - de klant wordt verwezen naar de website van KEaRN, waar het klachtenformulier te downloaden is (zie www.KEaRN.nl).
2. Het door de klant volledig ingevulde en ondertekende klachtenformulier wordt in een gesloten envelop en voorzien van de woorden 'vertrouwelijk: klacht', geadresseerd aan de bestuursassistent. De bestuursassistent registreert de klacht en draagt de klacht over aan de leidinggevende. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Registratie van de klachten

1. Op het moment dat de klacht is ingediend, wordt de klacht geregistreerd in het klachtenregister van KEaRN.
2. In het klachtenregister worden de volgende gegevens genoteerd:
 - het volgnummer en jaar van de klacht en de datum van ontvangst van de klacht;
 - de naam en woonplaats van de klant;
 - een korte omschrijving van de klacht;
 - de met de klant overeengekomen streefdatum voor het tot tevredenheid oplossen van de klacht;
 - de datum dat de klacht is afgedaan.Indien van toepassing:
 - de corrigerende maatregel (wat is aan de klacht gedaan om deze op te lossen?);
 - indien een klacht, naar mening van beide partijen, onterecht is, dient 'onterecht' te worden ingevuld;
 - de preventieve maatregel (welke actie is ondernomen om herhaling van dit soort klachten te voorkomen?).
3. Jaarlijks wordt het klachtenregister ter beschikking gesteld aan de Raad van Toezicht van KEaRN.

Behandeling van de klacht

- De klacht wordt direct, maar in ieder geval binnen 5 werkdagen in behandeling genomen.
- De klacht wordt, vanaf het moment van indienen, binnen 4 weken afgehandeld.
- Bij ontevredenheid over de gang van zaken, het functioneren van of de bejegening door een medewerker treedt de klant in overleg met de betrokken medewerker. Komen zij er samen niet uit, dan kan de klant zich richten tot de leidinggevende van de medewerker.
- Het uitgangspunt is om in dat gesprek de klacht bespreekbaar te maken en te komen tot een oplossing. Mocht de klant na dat gesprek nog ontevreden zijn, dan is er de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.



Klachtencommissie

Samenstelling klachtencommissie

Op het moment dat de klacht binnenkomt, zal KEaRN op grond van de klacht een klachtencommissie benoemen. De klachtencommissie bestaat uit ten minste minstens twee leden, die benoemd worden door KEaRN. Deze leden, de voorzitter en het tweede lid, hebben geen arbeidsrechtelijke relatie met KEaRN. De klachtencommissie wordt ondersteund door een medewerker klachtbehandeling, die de klachtencommissie administratief en organisatorisch ondersteunt. Dit is een medewerker van KEaRN.

Indienen van de klacht

De klacht dient zo spoedig mogelijk te worden ingediend. Dat kan schriftelijk of per e-mail. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van het klachtenformulier.

De medewerker klachtafhandeling bevestigt binnen een week de ontvangst van de klacht, onderhoudt de contacten met de klant namens de klachtencommissie en houdt de klant van de voortgang van de klachtafhandeling op de hoogte.

De klachtencommissie beoordeelt of de klacht ontvankelijk is.

De klant ontvangt daarover bericht en wordt daarbij ingelicht over de verdere procedure. De klachtencommissie brengt ook de betrokken medewerker en de directeur bestuurder op de hoogte.

Hoe werkt de klachtencommissie

Als de klachtencommissie de klacht behandelt, vraagt zij de leidinggevende om een schriftelijke reactie op de klacht (verweerschrift). Daarna volgt een zitting waarin de klant de klacht kan toelichten.

De klachtencommissie kan schriftelijke informatie opvragen. De leidinggevende moet deze informatie aan de klachtencommissie geven, tenzij dit op (juridische) gronden niet mogelijk is. De hoorzitting is niet openbaar.

De klant kan maar eenmaal een bijeenkomst met de klachtencommissie, onder vermelding van een zwaarwegende reden, afzeggen.

Binnen zes weken na de hoorzitting ontvangt de directeur bestuurder het advies van de klachtencommissie. Als de klachtencommissie meer tijd nodig heeft dan de aangegeven zes weken, dan wordt de klant daarvan op de hoogte gebracht met vermelding van de termijn waarbinnen zij haar advies over de klacht zal uitbrengen.

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie, met inachtneming van de wet- en regelgeving en de strekking van deze regeling.

Geheimhouding

Een ieder die bij de behandeling van een klacht is betrokken is, is verplicht tot geheimhouding van de gegevens die bij de klachtafhandeling bekend worden.

Een uitzondering op het gestelde geldt, als een wettelijk voorschrift KEaRN tot bekendmaking verplicht.

Wat gebeurt met het advies van de klachtencommissie

Binnen twee weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie neemt de directeur bestuurder een besluit. De directeur bestuurder informeert de klant, de betrokken medewerker en de klachtencommissie schriftelijk over het genomen besluit.



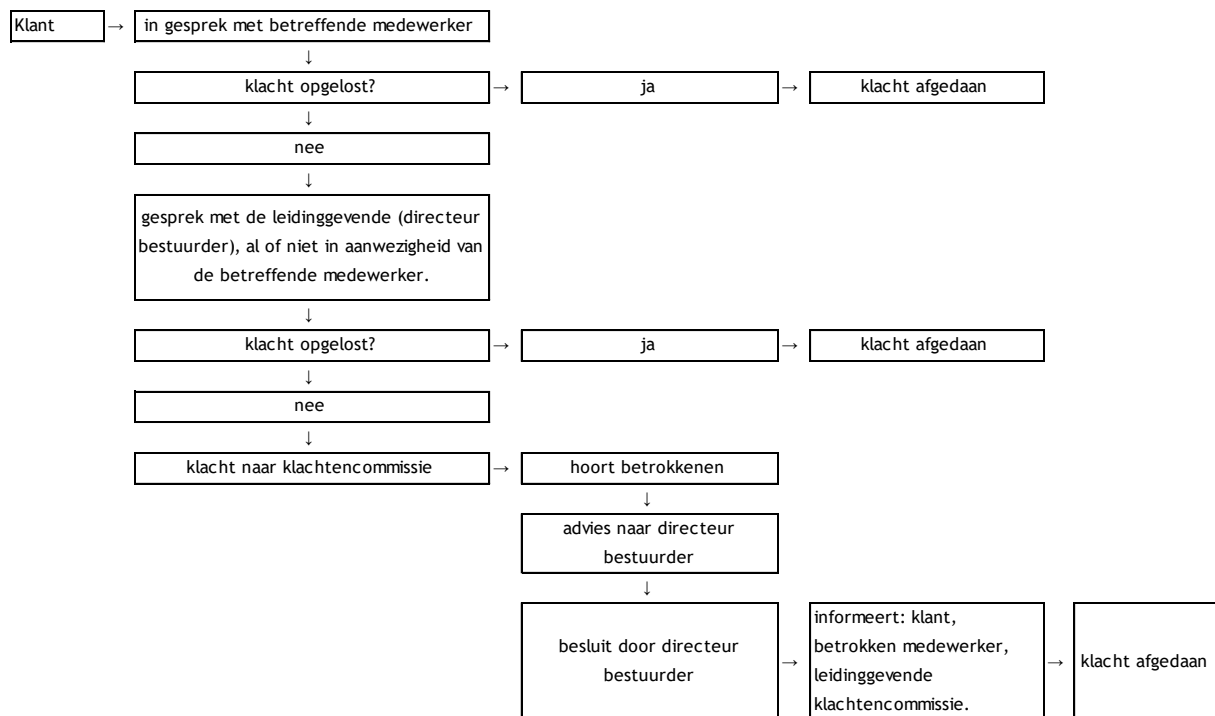
Bij afwijking van de genoemde termijn van twee weken deelt de directeur bestuurder de klant en de betrokkenen schriftelijk mee wanneer het besluit wel wordt genomen. De termijn voor uitstel bedraagt maximaal twee weken.

Tegen het besluit van de directeur bestuurder is geen beroep mogelijk.

Als u uw klacht reeds heeft voorgelegd bij een externe instantie, dan wordt de interne klachtafhandeling *niet* in behandeling genomen.

Als u uw klacht, tijdens de behandeling door KEARN, voorlegt bij een externe instantie, dan wordt de interne klachtafhandeling onmiddellijk stopgezet.

Stroomschema klachtafhandeling





Klachtenformulier

Persoonlijke gegevens

Naam: _____ M/V

Voorletters: _____

Straat en huisnr.: _____

Postcode en plaats: _____

Telefoonnummer: _____

Mobiel: _____

E-mailadres: _____

De klacht

Datum: _____

Plaats: _____

Inhoud van de klacht:
(vertel in eigen woorden waar de klacht over gaat)

Beschikt u over zaken, die de klacht kunnen ondersteunen?

Een kopie van een tekst

Een foto

Anders, namelijk:

Aankruisen wat van toepassing is en een kopie van deze zaken graag toevoegen als bijlage.



Zijn er getuigen die de klachten kunnen bevestigen?

Zijn er personen die bij de feiten aanwezig waren, die bereid zijn om de klacht te bevestigen?

Omcirkelen wat van toepassing is: Ja / Nee

Naam:

Voorletters:

Straat en huisnr.:

Postcode en woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Naam:

Voorletters:

Straat en huisnr.:

Postcode en woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Datum indiening klacht:

Naam:

Handtekening:

In te vullen voor KEARN

Datum ontvangst klacht:

Ontvangen door:

Klacht in behandeling bij
(naam):



Klachtafhandeling

Klacht naar tevredenheid opgelost

Datum afhandeling: _____
Naam klant: _____ Naam leidinggevende: _____
Handtekening: _____ Handtekening: _____

Klacht niet naar tevredenheid opgelost en voor verdere behandeling overgedragen aan

Datum overdracht: _____
Naam: _____
Naam leidinggevende: _____
Handtekening: _____