

Klachtenprocedure Reliëf, christelijke vereniging van zorgaanbieders, bedoeld voor externe relaties van Reliëf.

Onder externe relaties vallen: Leden en klanten, zowel individuen als organisaties.

Klachten betreffen een verschil van inzicht over de dienstverlening van Reliëf, betreffende de kwaliteit, geheimhouding, bejegening, financiële afwikkeling of aangaande een beoordeling of certificering.

Een klacht wordt bij de directie van Reliëf schriftelijk gedaan.

Een klacht bevat altijd:

- de naam en adresgegevens van de klager
- dagtekening
- omschrijving van de aard van de klacht.

De klacht kan worden gezonden aan:

Reliëf t.a.v. directie (vertrouwelijk)
Houttuinlaan 5 A
3447 GM Woerden

Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Alleen de klager, de directie, de betrokken management assistent en, indien relevant, de betrokken docent of coach worden op de hoogte gebracht van de inhoud van de klacht. Voor de betrokken docent of coach geldt in dezen de geheimhoudingsplicht, zoals die in de functiebeschrijving is vastgelegd.

Als de klacht de directie zelf regardeert, stuurt de klager zijn klacht aan de voorzitter van het bestuur van Reliëf. De naam van de voorzitter kunt u vinden op de website www.relief.nl.

De directie past hoor en wederhoor toe bij klager en de betreffende docent of coach.

Na hoor en wederhoor geeft de directie de klager schriftelijk antwoord op de klacht.

De klacht zal worden ingeschreven in een door Reliëf gehanteerde klachtenregistratie en zal tezamen met de uitkomst worden bewaard voor de duur van 1 jaar na beantwoording.

Deze registratie is alleen toegankelijk voor de directie en de management assistent.

Indien de afhandeling van de klacht tot ontevredenheid van de klager is afgehandeld, dan kan de klager of Reliëf de klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris, in dit geval de heer Ing. B. Noteboom MCM. Dit dient schriftelijk te gebeuren. Het oordeel van deze beroepsinstantie zal schriftelijk worden afgehandeld en is bindend voor beide partijen.

Indien het een klacht betreft die gaat over intimidatie, geweld, pesten of (seksueel) overschrijdend gedrag, dan kan de klager contact zoeken met de externe vertrouwenspersoon van Reliëf. Dat is mevrouw drs. C. (Colette) Muchall, colette[at]muchall.nl, 06-51547326. (Muchall Interim&Advies, Zonnebloemstraat 13, 2565 RN Den Haag.

Termijnen

Een klacht moet uiterlijk 6 weken na het voorval schriftelijk worden ingediend bij de directie van Reliëf. Indien er tussentijds contact geweest is met de vertrouwenspersoon, geldt een termijn van 6 maanden. De klacht dient te worden afgehandeld binnen 2 weken na ontvangst van de klacht. Indien de afhandeling van de klacht meer tijd vergt, zal de directeur van Reliëf de klager binnen 1 week na ontvangst van de klacht hiervan schriftelijk op de hoogte stellen. Indien voor de beoordeling van de klacht een beroepsinstantie nodig is, zal de klacht binnen 6 weken na indienen bij de beroepsinstantie schriftelijk worden beantwoord. Binnen 2 weken na dit schriftelijke antwoord, zullen eventuele consequenties door Reliëf worden afgehandeld.

Klachten aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris moeten schriftelijk worden ingediend. Het adres is: Ing. B. Noteboom MCM, Schoolstraat 25, 3852 ZA Ermelo.

Dit herziene document is vastgesteld door de directeur op 30 september 2016 en in de stafvergadering van 3-10-2016 goedgekeurd.

Deel III Interne klachtenbehandeling

Artikel 5 Ontvangstbevestiging, toezending aan beklagde

1. De behandelaar bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen één week na de datum van ontvangst.
2. De behandelaar zendt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij behorende stukken aan het orgaan of de medewerker, onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.

Artikel 6 Termijn van behandeling

1. De behandelaar handelt het klaagschrift af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
2. De behandelaar kan vanwege bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

Artikel 7 Afhandeling niet door beklagde

De behandeling van het klaagschrift geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 8 Niet ontvankelijkheid klacht

1. Het college van bestuur is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
 - a. eenduidig vaststaat dat niet Reliëf - of een organisatie dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Reliëf - maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
 - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van een voor Reliëf geldende klachtenregeling is behandeld;
 - c. de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan wel een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
 - e. ter zake 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;
 - f. de klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 4 lid 1, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad het klaagschrift aan te vullen.

2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

Artikel 9 Horen klager en beklaagde

1. De behandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van deze bijeenkomst worden door de behandelaar bepaald.

2. Van het horen van de klager en/of degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kan worden afgezien indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door de behandelaar bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.

4. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.

5. Van het horen wordt verslag gedaan, dat door de behandelaar wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 10 Conclusie

1. Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoet aan het verzoek van de behandelaar te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de behandelaar de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

2. Een klacht wordt al dan niet (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond verklaard.

3. De behandelaar stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de conclusie van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

4. Indien de conclusie van de interne klachtenafhandeling voor de klager niet aanvaardbaar is, kan de klager zijn/haar klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie.

Deel IV Externe klachtenbehandeling

Artikel 11 De externe klachtencommissie

Als externe klachtencommissie fungeert de klachtencommissie Reliëf.

Artikel 12 Taak van de klachtencommissie

De externe klachtencommissie heeft tot taak om op basis van deze regeling, in de vorm van een advies, uitspraak te doen over een klacht over de dienstverlening van Reliëf.

Artikel 13 Voorwaarden voor behandeling.

1. De klacht wordt door de commissie pas in behandeling genomen nadat de klacht, in het kader van de interne klachtenprocedure, is voorgelegd aan het college van bestuur en er geen overeenstemming is bereikt over de afhandeling van de klacht.

2. De klacht dient binnen zes weken na datum van de bevestiging van het college van bestuur, conform artikel 4 lid 1, te worden ingediend bij het:

Secretariaat van de klachtencommissie Reliëf

###Adresgegevens

De klacht dient duidelijk omschreven en met redenen omkleed te zijn.

3. De klager dient tevens schriftelijk te verklaren dat hij/zij zich aan het klachtenreglement zal onderwerpen.

Artikel 14 Wijze van behandeling van de klacht

1. De externe klachtencommissie stuurt aan de klager en aan Reliëf een bericht dat de klacht is ontvangen en in behandeling is genomen.

2. Indien tijdens de behandeling van de klacht blijkt dat de klacht niet door de juiste klager of niet jegens Reliëf aanhangig is gemaakt, verklaart de commissie de klager niet ontvankelijk. Binnen twee weken na de niet-ontvankelijkheidsverklaring kan de klager opnieuw een klacht aanhangig maken. Dit kan alleen als er procedurele fouten zijn gemaakt. Indien de klacht op inhoudelijke gronden onontvankelijk is verklaard kan deze niet opnieuw aanhangig gemaakt worden.

3. Indien klager wederom niet ontvankelijk wordt verklaard, heeft hij/zij geen mogelijkheid meer om opnieuw een klacht met betrekking tot hetzelfde onderwerp bij de externe klachtencommissie in te dienen.

4. De externe klachtencommissie kan de klager en/of Reliëf oproepen een mondelinge toelichting te geven. Beiden zijn echter niet verplicht ter zitting te verschijnen. Indien partijen niet wensen te verschijnen, dienen zij de externe klachtencommissie uiterlijk zeven dagen vóór de zittingdatum hiervan op de hoogte te stellen.

5. Partijen hebben de mogelijkheid zich door een gemachtigde te laten vertegenwoordigen. Daartoe dienen zij uiterlijk 7 dagen vóór de zittingdatum een schriftelijke machtiging aan de externe klachtencommissie te overleggen.

6. Tijdens de hoorzitting kunnen partijen zich laten bijstaan door derden.

7. De externe klachtencommissie kan tijdens de behandeling van de klacht één of meerdere getuigen horen en/of zich laten bijstaan door één of meerdere deskundigen.

Artikel 15 De uitspraak

1. De externe klachtencommissie doet de uitspraak bij meerderheid van stemmen, met inachtneming van de redelijkheid en billijkheid.

2. De commissie zal in beginsel streven naar een minnelijke schikking tussen de klager en Reliëf.
3. De commissie doet uitspraak in de vorm van een advies binnen 6 weken na de behandeling zoals bedoeld in artikel 14.
4. De klager en Reliëf ontvangen hiervan, per omgaande, een gewaarmerkt afschrift.

Deel V Registratie

Artikel 16 Registratie

1. De bestuurssecretaris draagt zorg voor de registratie van alle ontvangen klachten.
2. De bestuurssecretaris stelt jaarlijks een rapport op over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

Deel VI Slotbepalingen

Artikel 17 Kosten

De door de klager en Reliëf gemaakte kosten ter zake de klachtbehandeling zijn voor eigen rekening.

Artikel 18 Rechterlijke toetsing

Een uitspraak van de commissie kan binnen twee maanden ter toetsing aan de gewone rechter worden voorgelegd op grond van het feit dat de totstandkoming, dan wel de inhoud van de uitspraak, de toets der redelijkheid en billijkheid niet kan doorstaan.

Artikel 19 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 oktober 2016

Artikel 20 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als 'Interne klachtenregeling Reliëf'.