

**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)  
Zaagmolenlaan 4  
3447 GS Woerden

Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Alleen de klager, de directie, de betrokken managementassistent en, indien relevant, de betrokken trainer 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 betreft, stuurt de klager zijn klacht aan de voorzitter van het bestuur van Reliëf. De naam van de voorzitter kunt u vinden op de website [relief.nl/organisatiegegevens](http://relief.nl/organisatiegegevens).

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 managementassistent.

Indien de afhandeling van de klacht niet tot tevredenheid 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 adres is:, Schoolstraat 25, 3852 ZA Ermelo.

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@muchall.nl](mailto:colette@muchall.nl), 06-51547326. (Muchall Interim&Advies, Zonnebloemstraat 13, 2565 RN Den Haag.

### **Termijnen**

Een klacht moet uiterlijk zes 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 zes maanden. De klacht dient te worden afgehandeld binnen twee weken na ontvangst van de klacht. Indien de afhandeling van de klacht meer tijd vergt, zal de directeur van Reliëf de klager binnen een 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 zes weken na indienen bij de beroepsinstantie schriftelijk worden beantwoord. Binnen twee weken na dit schriftelijke antwoord, zullen eventuele consequenties door Reliëf worden afgehandeld.