

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

### **Definities**

- Externe relatie: Leden en klanten, zowel individuen als organisaties.
- Klacht: Een verschil van inzicht over de dienstverlening van Reliëf, betreffende de kwaliteit, geheimhouding, bejegening, financiële afwikkeling of aangaande een beoordeling of certificering.

### **Als u een klacht heeft**

Een klacht/ melding ter verbetering kunt u bespreken met uw contactpersoon bij Reliëf. Deze zal proberen tot een oplossing te komen. Mocht u er samen niet uitkomen of wilt u dit niet direct met uw contactpersoon bespreken, dan kunt u terecht bij de directeur van Reliëf of de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Dit dient uiterlijk 6 weken na het voorval te gebeuren. Indien er tussentijds contact geweest is met de vertrouwenspersoon, geldt een termijn van 6 maanden.

Een klacht indienen bij de directeur van Reliëf kan schriftelijk gedaan worden.

Uw schrijven bevat altijd:

- Uw naam en contactgegevens
- Omschrijving van de aard van de klacht
- Datum van de klacht

De klacht kan worden gezonden aan:

Reliëf t.a.v. directie (vertrouwelijk)

Joseph Haydnlaan 2A

3533 AE Utrecht

**Of**

[directiesecretariaat@relief.nl](mailto:directiesecretariaat@relief.nl)

Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Alleen de indiener van de klacht, de directie, de 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 betreft, stuurt de indiener zijn klacht aan de voorzitter van het bestuur van Reliëf. De naam van de voorzitter kunt u vinden op de website [www.relief.nl](http://www.relief.nl).

De directie past hoor en wederhoor toe bij de indiener van de klacht en de betreffende docent of coach. Na hoor en wederhoor geeft de directie de indiener van de klacht 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.

### **Als we er samen niet uitkomen**

Het kan zijn dat we er samen niet uitkomen, dan kunt u zich schriftelijk wenden tot onze externe onafhankelijke klachtenfunctionaris: de heer Ing. B. Noteboom MCM.

#### **Adres:**

Ing. B. Noteboom MCM

Schoolstraat 25

3852 ZA Ermelo

[b.noteboom@me.com](mailto:b.noteboom@me.com)

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 indiener van de klacht contact zoeken met de externe vertrouwenspersoon van Reliëf. Dat is mevrouw drs. C. (Colette) Muchall, [colette\[at\]muchall.nl](mailto:colette[at]muchall.nl), 06-51547326. (Muchall Interim&Advies, Zonnebloemstraat 13, 2565 RN Den Haag).

### **Termijn**

We proberen de klacht binnen 2 weken na ontvangst af te handelen. Indien de afhandeling van de klacht meer tijd vergt, zal de directeur van Reliëf de indiener van de klacht 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.

Dit herziene document is vastgesteld door de directeur op 19 december 2023.