

Klachtenreglement Gewoon Anders Doen

Artikel 1. Begripsomschrijving:

- 1.1 Klacht: Alle uitingen van ongenoegen over het handelen of nalaten van Gewoon Anders Doen of van een derde, voor wiens handelen of nalaten Gewoon Anders Doen verantwoordelijk is, jegens een cliënt bij de uitvoering van een begeleidings-, activerings- en/of re-integratie opdracht.
- 1.2 Cliënt: Een te begeleiden en/of te bemiddelen persoon voor wie Gewoon Anders Doen een overeenkomst heeft gesloten tot het uitvoeren van begeleidings-, activerings- en/of re-integratie opdracht.
- 1.3 Klager: Een cliënt, hieronder valt tevens de vertegenwoordiger van de cliënt als de cliënt daartoe zelf niet in staat is, een opdrachtgever van Gewoon Anders Doen of de werkgever van een cliënt.
- 1.4 Aangeklaagde: Gewoon Anders Doen, een werknemer van Gewoon Anders Doen dan wel de directie van Gewoon Anders Doen Of een door Gewoon Anders Doen ingeschakelde derde bij de uitvoering van begeleidings-, activerings- en/of re-integratie opdracht.
- 1.5 Klachtencoördinator: De door Gewoon Anders Doen aangewezen persoon, die verantwoordelijk is voor de registratie van de klacht, alsmede voor de coördinatie van de behandeling en afhandeling van de klacht.
- 1.6 Gewoon Anders Doen: Gewoon Anders Doen B.V., geregistreerd onder KvK nummer 67671896 of Gewoon Anders Doen, geregistreerd onder KvK nummer 63101920.

Artikel 2. Doelstelling:

- 2.1 De doelstelling van deze klachtenprocedure is het tijdig en naar tevredenheid oplossen van de klacht voor alle betrokken partijen.
- 2.2 De kwaliteit van de dienstverlening en/of de organisatie van Gewoon Anders Doen bevorderen.
Door middel van het maken van een klachtenanalyse en het uitvoeren van klachtenbehandeling.

Artikel 3. Indienen en registratie van de klacht:

- 3.1 De klacht kan schriftelijk ingediend worden bij de klachtencoördinator.
- 3.2 De klachtencoördinator draagt zorg voor registratie van de klacht in het daartoe bestemde registratiesysteem van Gewoon Anders Doen.

3.3 De klachtencoördinator stuurt de klager binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging. In deze bevestiging is opgenomen een korte omschrijving van de gebeurtenissen met datum die geleid hebben tot het indienen van de klacht.

Artikel 4. Behandeling van de klacht door de klachtencoördinator:

4.1. De klachtencoördinator neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van de klacht.

4.2 Na registratie van de klacht, conform het bepaalde in artikel 3, stelt de klachtencoördinator de aangeklaagde in kennis van de klacht.

4.3 De klachtencoördinator wint, voor zover redelijkerwijs mogelijk, alle informatie in die nodig is voor de behandeling van de klacht en raadpleegt alle van belang zijnde stukken, indien nodig met expliciete toestemming van de klager.

4.4 De klachtencoördinator stelt zowel de klager als de aangeklaagde in de gelegenheid gehoord te worden, waarbij het principe van hoor en wederhoor zal worden toegepast.
De klachtencoördinator stelt hiervan een verslag op, waarvan een afschrift aan zowel de klager als de aangeklaagde zal worden verstrekt.

4.5 Indien noodzakelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht kan de klachtencoördinator het advies inwinnen van deskundigen.

4.6 Gedurende de klachtenprocedure heeft zowel de klager als de aangeklaagde het recht op inzage in alle stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht.

Artikel 5. Afhandeling van de klacht:

5.1. De klacht dient binnen een periode van 6 weken na indienen van de klacht te worden afgehandeld, tenzij de redelijkheid en billijkheid een verlenging van de termijn rechtvaardigt.

5.2 Na bestudering van alle relevante informatie en stukken, het horen van de klager en de aangeklaagde en het inwinnen van advies van deskundigen, voor zover van toepassing, stelt de klachtencoördinator een schriftelijke reactie op de klacht op.

5.3 De genoemde schriftelijke reactie in artikel 5.2 zal verstuurd worden naar zowel de klager als de aangeklaagde.

Artikel 6. Recht op bijstand/vertegenwoordiging:

Gedurende de klachtenprocedure, zoals bedoeld in de klachtenreglement, hebben zowel de klager als de aangeklaagde het recht zich te laten bijstaan en/of te laten vertegenwoordigen door derden. De kosten hiervan zijn vanzelfsprekend voor eigen rekening.

Artikel 7. Geen behandeling klacht/beëindiging

7.1 De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- a. klacht anoniem wordt ingediend
- b. reeds meer dan 6 weken is verstreken tussen het moment van handelen of nalaten van een aangeklaagde, waarop de klacht betrekking heeft, en het moment van indienen van de klacht.
- c. deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien de klager na bemiddeling en/of overleg afziet van verdere behandeling van de klacht.
- d. het handelen of nalaten van een aangeklaagde betreft, ten aanzien waarvan de klager een rechtelijke procedure aanhangig maakt of heeft gemaakt.
- e. ten aanzien van het handelen of nalaten van de aangeklaagde een strafrechtelijk onderzoek is ingesteld, dan wel een strafrechtelijke procedure aanhangig is gemaakt.

Artikel 8. Slotbepalingen

8.1 Persoonlijke gegevens over de klager en de aangeklaagde zullen door Gewoon Anders Doen zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd, conform de geldende privacywetgeving (zulks conform het in de geldende privacywetgeving ter zake bepaalde).

8.2 Gewoon Anders Doen informeert iedere cliënt bij intake over het klachtenreglement en maakt duidelijk waar de inhoud van dit reglement te vinden is, op de website www.gewoonandersdoen.nl.

8.3 Dit klachtenreglement treedt in werking op 1 januari 2017.