

REGELING KLACHTEN EN COMPLIMENTEN



Juni 2023

Inleiding

Cordaad Welzijn is een lerende organisatie en staat open voor feedback. Iedereen die bij Cordaad Welzijn werkt, vrijwillig of betaald, voert zijn taken zo goed en verantwoord mogelijk uit, met aandacht voor de ander. Toch kan het gebeuren dat je graag ons laat weten wat je van de dienstverlening vindt. Dat kan zijn omdat je ontevreden bent of er een vergissing wordt gemaakt, of omdat je juist erg tevreden bent en positieve feedback wilt geven. Heb je feedback? Dan horen wij die graag. In dit document leggen we uit hoe je dat kunt doen.

Waarom een klachten- en complimentenreglement?

We willen graag dat jij tevreden bent en je stem laat horen. We willen leren van wat er goed gaat en van wat er niet goed gaat. Om hier zorgvuldig mee om te gaan hebben we een interne werkwijze opgesteld in de vorm van dit reglement. We nemen jouw feedback serieus.

Wie mag een klacht of compliment indienen?

Iedereen die gebruik maakt van onze dienstverlening, genaamd onze klanten. Wettelijke vertegenwoordigers en personen die gemachtigd zijn namens de klant mogen ook een klacht of compliment indienen, evenals nabestaanden.

Een compliment geven

Wat is een compliment?

Je bent tevreden over de wijze waarop je bent behandeld door een medewerker van Cordaad Welzijn, dat kan zijn door een betaalde kracht, vrijwillig(st)er of stagiaire. Je compliment kan gaan over handelingen, beslissingen of de manier er met je is omgegaan.

Wanneer mag je een compliment geven en hoe gaan we er mee om?

Een compliment is altijd welkom! Net als een klacht overigens. Ook van complimenten kunnen we leren en we willen onze successen meer vieren dus aandacht voor wat goed gaat past daar goed bij.

- **Jij meldt je compliment**

Jij neemt contact op met de uitvoerende medewerker zelf of de verantwoordelijk teammanager om je compliment te melden. Dit kan telefonisch of per e-mail. Je kan ook het klachten- en complimenten formulier zelf invullen en sturen naar contact@cordaadwelzijn.nl

- **We nemen contact op**

De medewerker maakt binnen twee weken een afspraak met jou om het compliment toe te lichten en af te spreken hoe ermee om te gaan: besteden we er aandacht aan in de nieuwsbrief voor beroepskrachten en/of vrijwilligers, wordt het een mooi verhaal op onze site of laten we het bij de melding.

- **En registreren**

Iedere medewerker meldt binnengekomen compliment via het klachten- en complimentenformulier (zie bijlage 1), dat ook te vinden is op onze website <https://www.cordaadwelzijn.nl/contact/>

- De medewerker vult dit formulier in en laat dit, indien gewenst, ondertekenen door jou. Het formulier wordt ingeleverd bij de teammanager van de medewerker zodat deze op de hoogte is van het compliment.

Je hebt een klacht

Wat is een klacht?

Je bent niet tevreden over de wijze waarop je bent behandeld door een medewerker van Cordaad Welzijn, dat kan zijn door een betaalde kracht, vrijwillig(st)er of stagiaire. Je klacht kan gaan over

handelingen of beslissingen of het nalaten daarvan met betrekking tot onze dienstverlening. We maken een onderscheid tussen formele en informele klachten.

Informele klacht

Heb je een klacht, dan leg je deze allereerst voor aan de medewerker of leidinggevende van het team/de dienst of locatie, waarop jouw klacht betrekking heeft. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek veel onvrede weg kan halen en je samen meestal tot een oplossing komt.

Formele klacht

Heb je een formele klacht of kom je er samen niet uit? Dan kun je jouw klacht schriftelijk én ondertekend indienen bij onze directeur-bestuurder. Zij zal dit verder oppakken.

Zo gaan we om met jouw informele klacht

- **Jij dient een klacht in**
Jij neemt contact op met de uitvoerende medewerker zelf of de verantwoordelijk teammanager om je klacht te melden. Dit kan telefonisch of per e-mail. Je kan ook het klachten- en complimenten formulier zelf invullen en sturen naar contact@cordaadwelzijn.nl.
- **We nemen contact op**
De medewerker maakt binnen twee weken een afspraak met jou om de klacht te bespreken en tot een oplossing te komen. Eventueel is de teammanager hierbij aanwezig. Binnen drie weken zou de klacht opgelost moeten zijn.
- **En registreren**
Iedere medewerker meldt binnengekomen klacht via het klachten- en complimentenformulier (zie bijlage 1), dat ook te vinden is op onze website www.cordaadwelzijn.nl/Regeling-klachten-en-complimenten-Cordaad-Welzijn
- en op de O-schijf (O:\Cordaad Welzijn\Algemeen\1.1 Formulieren\). De medewerker vult dit formulier in en laat dit, indien gewenst, ondertekenen door jou. Het formulier wordt ingeleverd bij de teammanager van de medewerker zodat deze op de hoogte is van de klacht.

Telefonisch ingediende klachten geven we per e-mail door aan de teammanager als een informele klacht. De teammanager zal samen met jou zorgdragen voor een juiste afhandeling.

Ben je niet tevreden over de oplossing van je klacht door de medewerker en/of teammanager? Dan kun je een formele klacht indienen.

Wat er gebeurt bij een formele klacht

- **Jij dient een klacht in**
Een formele klacht kun je rechtstreeks indienen bij de directeur-bestuurder, zonder tussenkomst van een medewerker. Dit kan alleen schriftelijk en ondertekend voorzien van jouw naam, adres en telefoonnummer. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- **We nemen contact op**
Heb je hulp nodig bij het schrijven van je formele klacht? Dan kan je ondersteuning vragen bij bijvoorbeeld sociaal raadslieden of formulierhulp in jouw gemeente.
- **We nemen contact op**
De directeur-bestuurder neemt binnen twee weken contact met jou op om de klacht door te nemen en tot een goede oplossing te komen. Als het nodig is benoemt de directeur-bestuurder een onafhankelijke medewerker die met jou de klacht gaat afhandelen. Je ontvangt een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak van de directeur-bestuurder.

We streven ernaar om binnen drie weken de klacht te behandelen en tot een, voor beide partijen, acceptabele oplossing te komen.

Wat is de termijn voor het indienen van een klacht?

Als de klacht zo snel mogelijk na het voorval wordt gemeld, dan kan deze zo goed mogelijk behandeld worden.

Toestemming en intrekken klacht

Door het indienen van jouw klacht stem je in met dit klachtenreglement. Je mag te allen tijde je klacht intrekken. Trek je jouw klacht in, dan mag de directeur-bestuurder deze toch onderzoeken.

Mondelinge afhandeling

Jij mag ons vragen om jouw klacht mondeling te behandelen. Daarbij moet je wel zelf of jouw gemachtigde aanwezig zijn. Je mag eventueel stukken overleggen die jouw beweringen kunnen bevestigen of toelichten.

Bijstand

Zowel degene die een klacht heeft als degene over wie wordt geklaagd kunnen zich laten vertegenwoordigen of bijstaan door een door haar/hem/hen aan te wijzen persoon.

Inzagerecht

Je mag alle stukken inzien die betrekking hebben op jouw klacht. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Zo borgen we ieders privacy

Medewerkers van Cordaad Welzijn zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens rondom de afhandeling van jouw klacht.

Wanneer kopieën of stukken privacygevoelige gegevens van derden bevatten, heb je geen recht op inzage. Dit zullen we je schriftelijk laten weten. De overige stukken mag je wel inzien.

De directeur-bestuurder zorgt ervoor dat de ingebrachte stukken en persoonlijke gegevens tijdens de behandeling van de klacht veilig opgeborgen worden. Zonder dat derden dit weten.

Nadat er een uitspraak is gedaan waar beide partijen tevreden mee zijn en daarmee de klacht is opgelost, zullen we de betreffende stukken en persoonsgegevens vernietigen. Of op jouw verzoek aan je teruggeven.

Over deze Regeling Klachten en Complimenten

Deze regeling is in werking getreden na instemming van de OR op 27-07-2023, is onderdeel van Handboek Personeel en wordt gedeeld op de website www.cordaadwelzijn.nl

Autorisator: Directeur-bestuurder Jacqueline van Poeteren
Voorgenomen besluit: 14 juli 2023
Evaluatie: 1 juli 2027

Heb je vragen over dit protocol? Neem gerust contact met ons op: contact@cordaadwelzijn.nl

Bijlage 1: Klachten- en complimentenformulier

Deze vind je op de volgende pagina.

Klachten- en complimentenformulier

Jouw contactgegevens

Voornaam		Achternaam	
Adres			
Postcode		Plaats	
Telefoon		E-mail	

Omschrijving klacht of compliment

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling vragen we je jouw klacht of compliment zo goed mogelijk te beschrijven: waar gaat het over en wie is daarbij betrokken? Indien je een klacht hebt: hoe lang speelt het al en wat is de omvang van het probleem?

Gewenste oplossing/reactie

Wanneer van toepassing: heb je misschien al een idee over een mogelijke oplossing of reactie die je van ons wenst?

Eerder telefonisch contact

Heb je al telefonisch contact gehad over je klacht/compliment, en zo ja, met wie en wat is daaruit gekomen?

Datum: _____

Handtekening: _____