

Klachtenreglement Stichting Autitude Levensloop

Overwegend dat er voor een voortdurende kwaliteitsverbetering van Stichting Autitude Levensloop wenselijk is om een regeling te treffen voor de behandeling van externe klachten, besluit zij om de onderstaande regeling te hanteren.

Artikel 1. Definities

Klacht: In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge (re)actie dan wel een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van Stichting Autitude Levensloop dan wel een door Stichting Autitude Levensloop ingeschakelde derde.

Bestuur: Secretaris en/of voorzitter van het bestuur

Stichting Autitude Levensloop: Stichting Autitude Levensloop en de aan haar gelieerde medewerk(st)ers dan wel een door Stichting Autitude Levensloop ingeschakelde derde.

Artikel 2. Voorwaarden

Iedere cliënt binnen een door Stichting Autitude Levensloop uit te voeren traject heeft het recht om een klacht in te dienen.

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij het bestuur van Stichting Autitude Levensloop. De schriftelijke klacht wordt gestuurd naar Stichting Autitude Levensloop, t.a.v. het bestuur. Een klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen 10 werkdagen, met inachtneming van artikel 4.

Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:

- a) naam en adres van de melder;
- b) de datum van de melding;
- c) een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.

Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- a) het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- b) de klacht anoniem is.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht door het bestuur schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4. Klachtbehandeling

De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij het bestuur van Stichting Autitude Levensloop.

Het bestuur handelt de klacht niet af indien daarbij haar onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht geschiedt in dat geval door een door het bestuur aan te wijzen persoon die in ieder geval niet bij de gedraging betrokken is.

Na ontvangst van de klacht zorgt het bestuur ervoor dat binnen tien werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de melder, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld.

Het bestuur stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord.

De melder mag hierbij worden bijgestaan door een vertegenwoordiger.

Van deze wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen 10 werkdagen aan zowel de melder alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

Het bestuur:

- a) handelt de klacht af binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht;
- b) kan de behandeling van de klacht ten hoogste tien werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de melder.

De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, evenals van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Artikel 5. Administratie

Van iedere klacht wordt een apart dossier met een uniek volgnummer aangelegd.

Er wordt (als nodig) eens per kwartaal een overzicht gemaakt van:

- a) het aantal klachten;
 - b) de aard van de klachten;
 - c) beoordeling van de ingediende klachten;
 - d) getroffen maatregelen om de klachten op te lossen.
- Dit verslag wordt vastgelegd in een klachtenrapportage.

Ede 28 december 2009.

A.Noback, voorzitter

A.Elderhorst, Secretaris