

## **KLACHTENREGLEMENT STICHTING CLIONN PARTISIPAASJE**

Stichting CLIONN Partisipaasje vindt het belangrijk om relaties correct te benaderen. Wij willen graag dat het contact naar tevredenheid verloopt. Vindt u desondanks dat wij tekort zijn geschoten, dan spannen wij ons graag in om dat op te lossen. Vaak is een telefoontje al voldoende om problemen uit de wereld te helpen. Maar blijft u ontevreden, dan kunt u overwegen om een klacht in te dienen.

Het kan ook zijn dat u aanmerkingen heeft op het functioneren van een onafhankelijke cliëntondersteuner die werkt voor stichting CLIONN Partisipaasje. We adviseren om eerst met de betreffende cliëntondersteuner in gesprek te gaan. Als u daar samen niet uitkomt kunt u zich wenden tot het bestuur.

### **Verantwoordelijkheid bestuur:**

Het bestuur van CLIONN Partisipaasje is verantwoordelijk voor de bewaking van de procedure.

Het bestuur van CLIONN Partisipaasje is verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van de klacht tegen de betreffende onafhankelijke cliëntondersteuner.

Het bestuur van CLIONN Partisipaasje is verantwoordelijk voor het instellen van een klachtencommissie.

### **Klachten**

Bij CLIONN Partisipaasje is een klacht een naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen/uitingen van de bij CLIONN Partisipaasje middels een overeenkomst aangesloten freelancers die niet naar tevredenheid van de cliënt met de direct betrokken freelancer is opgelost.

Als u vindt dat een onafhankelijke cliëntondersteuner niet juist heeft gehandeld, kunt u een klacht indienen. Bij onjuiste behandeling kunt u onder andere denken aan:

1. Onbehoorlijke omgangsvormen, onheuse bejegening (hier valt niet onder dat u het oneens bent met het antwoord van de cliëntondersteuner).
2. Het niet of niet tijdig verstrekken van toegezegde informatie.
3. Het niet of niet tijdig beantwoorden van uw mail/brieven.
4. Het niet nakomen van gemaakte afspraken.
5. Geen bereidheid tot het herstellen van gebleken fouten.
6. Het niet zorgvuldig omgaan met de door u verstrekte informatie en gegevens.

Aan het einde van de behandeling wordt bepaald of een klacht terecht/gegrond is.

### **Wie kunnen er klagen?**

De melder van een klacht kan zijn: een cliënt, ouder/verzorger of begeleider van een cliënt, collega cliëntondersteuner of een instelling.

### **Hoe wordt een klacht gemeld?**

Een klager kan een klacht indienen tot drie maanden na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt.

Een klacht wordt schriftelijk of per mail ([Info@clionn.nl](mailto:Info@clionn.nl)) ingediend bij het bestuur van CLIONN Partisipaasje.

De klacht bevat minimaal de volgende informatie:

- Naam, adres, mogelijk emailadres en telefoonnummer van de klager
- Naam van de aangeklaagde
- Een omschrijving van de gebeurtenis
- Een omschrijving van de klacht over de gebeurtenis
- Datum van de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.

De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Als de klager dit wenst, wordt door CLIONN Partisipaasje hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht.

### **Behandeling van de klacht door de klachtencommissie:**

De onafhankelijke cliëntondersteuner tegen wie de klacht is ingediend, gaat in op de klacht en tracht het vertrouwen van de klager te herstellen. Als dit niet lukt, wordt de klacht voorgelegd aan het bestuur en de klachtencommissie.

De klachtencommissie stuurt na ontvangst van de klacht binnen twee weken een bericht van ontvangst en informatie over het verdere verloop van de procedure.

De klachtencommissie zendt alle stukken in kopie toe aan de wederpartij en stelt hen daarbij in de gelegenheid om daarop schriftelijk te reageren.

De klachtencommissie stelt een datum vast waarop de klacht wordt behandeld. De klachtencommissie stelt zowel de betrokken cliëntondersteuner als de klager in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. Indien gewenst kunnen beide partijen worden uitgenodigd bij een deel van de vergadering aanwezig te zijn voor een mondelinge toelichting. De commissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichten voldoende is. De klachtencommissie kan externe deskundigen raadplegen indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk is.

De klacht wordt door de voltallige klachtencommissie behandeld.

De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling van de klacht wordt dan gestaakt.

Binnen zes weken na aanvang van de behandeling van de klacht neemt de commissie één van de volgende beslissingen:

- a. De klager is niet ontvankelijk.
- b. De klachtencommissie is onbevoegd om van de klacht kennis te nemen omdat het buiten de beroepscode en/of het beroepsprofiel valt.
- c. De klacht is ongegrond.
- d. De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond. In dat geval kan de klachtencommissie aanbevelingen doen ten aanzien van de klager of cliënten in het algemeen.

De beslissing wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager. Tegen de uitspraak van de commissie staat **geen** beroep open.

Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn van zes weken te kort is, deelt de klachtencommissie schriftelijk aan klager en aan degene waarover geklaagd wordt gemotiveerd mee waarom de klachtenbehandeling meer tijd nodig heeft en op welke termijn zij een beslissing zal nemen.

Indien de klachtencommissie oordeelt dat de klager niet ontvankelijk is, de klachtencommissie onbevoegd is om over de klacht te beslissen of dat de klacht ongegrond is maar voortkomt uit omstandigheden die niet binnen het bereik van de organisatie liggen, geeft de klachtencommissie bij de beslissing een advies aan de klager gericht op de mogelijkheid de klacht bij een daarvoor meer geëigende instantie in te dienen.

In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan de klager.

#### **Registratie en verslag:**

Alle klachten worden geregistreerd. De persoonlijke gegevens van de klager worden binnen de kaders van dit reglement vertrouwelijk behandeld.