

## Klachtenregeling

Onze medewerkers bieden op professionele en zorgvuldige wijze dienstverlening aan al onze klanten. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening of de wijze waarop u bent bejegend. Kortom u hebt een klacht.

De klachtenregeling is opgebouwd uit drie opvolgende stappen die doorlopen dienen te worden:

### 1. Gesprek betreffende medewerker

Het beste kunt u een probleem of klacht direct bespreken met de desbetreffende medewerker. Zo kunt u samen zoeken naar een oplossing. Meestal lost dit al veel op.

### 2. Gesprek met leidinggevende/directeur

Als dit gesprek niet heeft geleid tot een oplossing dan kunt u zich richten tot de leidinggevende. Het uitgangspunt is om in dit gesprek uw klacht bespreekbaar te maken en te komen tot een oplossing. Mocht u na het gesprek nog ontevreden zijn, dan is er de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

### 3. Klachtencommissie

Onderstaand worden de stappen beschreven die genomen dienen te worden bij het indienen van een klacht.

#### Indienen van uw klacht bij *klachtencommissie*

Uw klacht dient u zo spoedig mogelijk in te dienen. Dat kunt u schriftelijk of per email doen. U geeft daarbij aan waarover de klacht gaat. Het adres luidt:

*Klachtencommissie De Jonge Krijger*

De Linie 5G

2905 AX Capelle aan den IJssel

[info@jongekrijger.nl](mailto:info@jongekrijger.nl)

De identiteit van de klager wordt door het klachtencommissie slechts bekend gemaakt aan personen die op enigerlei wijze betrokken zijn bij de klacht.

De klachtencommissie deelt binnen twee weken aan de klager met redenen omkleed mee of hij de klacht gegrond vindt. Mocht de klachtencommissie langer nodig hebben om op de klacht te kunnen reageren, dan wordt er een indicatie gegeven over het tijdsbestek waarop de klager reactie kan verwachten.

Als de klacht gegrond is verklaard, formuleert het management vervolgens binnen twee weken een voorstel om de klacht op een voor de klager bevredigende wijze af te handelen.

Genoemd voorstel zal, indien de klager hierom verzoekt, schriftelijk aan de betrokkenen meegedeeld worden.

#### Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit drie leden. Twee leden worden aangewezen door De Jonge Krijger en een derde lid is de *onafhankelijke derde*. Deze onafhankelijke derde is voorzitter van de commissie en kan een bindende uitspraak doen over het geschil.

De onafhankelijke derde partij is een partij die onafhankelijk is van belangen van De Jonge Krijger en bekend is met het (welzijns-)werkveld.

### **Voorzitter klachtencommissie**

Esther Leenhouts, Directeur Stichting WON

### **Geheimhouding en omgang met gegevens**

Degene die betrokken is bij de uitvoering van deze klachtenregeling en daarbij de beschikking krijgt over de gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van de klachtencommissie en het bevoegd gezag.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van twee jaar bewaard.