



Klachtenreglement voor cliënten Stichting Meewerken in Eemland

1-Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

Stichting Meewerken in Eemland: stichting, statutair gevestigd te Soest, van Lenneplaan 69a, die uitvoering geeft aan opdrachten gericht op werkervaring, re-integratie of dagbesteding voor personen; rechtsgeldig vertegenwoordigers: Monica Falck en Dennis Klaver.

de klager: de cliënt die een klacht indient en/of diens wettelijk gemachtigde, of een ex-client binnen een tijdsbestek van een maand na afloop dagbesteding.

de klacht: Uitdrukking van ontevredenheid gericht aan Stichting Meewerken in Eemland, met betrekking tot haar diensten of het proces van klachtenbehandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht.

Elke vraag, opmerking, melding of reactie van een cliënt waaruit blijkt dat aan zijn/haar verwachting niet is voldaan door Stichting Meewerken in Eemland.



MEEWERKEN IN EEMLAND

IEDEREEN HEEFT TALENT

2-Klachtenprocedure

2.1 Klachten dienen schriftelijk (per mail of brief) te worden ingediend. Schriftelijk ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende eisen:

- a. naam, adres, telefoonnummer (indien mogelijk) van indiener
- b. datum
- c. korte omschrijving van de klacht
- d. ondertekening

2.2 Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager behandeld.

2.3 a. Zodra Stichting Meewerken in Eemland naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.

b. Uiterlijk 2 weken na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt er een ontvangstbevestiging verstuurd en een gesprek ingepland met klager en een bestuurslid van Stichting Meewerken in Eemland.

c. Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van Stichting Meewerken in Eemland te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Stichting Meewerken in Eemland de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

d. De maximale afhandelingstermijn is 6 weken na ontvangst schriftelijke klacht. Stichting Meewerken in Eemland kan de afhandelingstermijn met ten hoogste 4 weken verlengen.

e. Stichting Meewerken in Eemland is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen, indien eenduidig vaststaat, dat niet Stichting Meewerken in Eemland maar een derde partij onderwerp van de klacht is.

f. Stichting Meewerken in Eemland is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen, indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

g. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

h. De rechtsgeldig vertegenwoordiger is belast met de behandeling van klachten met betrekking tot cliënten.

Stichting Meewerken in Eemland

Van Lenneplaan 69A 3768 XN Soest T+31 (0)35 631 58 80
E info@meewerkenineemland.nl www.meewerkenineemland.nl



MEEWERKEN IN EEMLAND

IEDEREEN HEEFT TALENT

3-Mediation

Indien partijen samen niet neigen tot een oplossing of gewenst respons te komen of ze niet tot een oplossing komen, zal er een onafhankelijke gecertificeerde mediator of adviseur worden ingezet. Beide partijen hebben het recht om initiatief te nemen voor de inzet van een onafhankelijk adviseur of gecertificeerde mediator. Verdeling of toewijzing van kosten van een derde bemiddelende partij is alleen mogelijk indien dit vooraf is overeengekomen tussen klager en Stichting Meewerken in Eemland. Indien men vervolgens nog niet samen tot een oplossing of gewenst respons komt, zal de behandeling van de klacht worden overgedragen aan de verzekeringsmaatschappij waarbij Stichting Meewerken in Eemland is aangesloten.

4-Jaarverslag

Stichting Meewerken in Eemland draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een verslag uit over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

Stichting Meewerken in Eemland

Van Lenneplaan 69A 3768 XN Soest T+31 (0)35 631 58 80
E info@meewerkenineemland.nl www.meewerkenineemland.nl