

# Klachtenreglement

## Klachten

Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de handelwijze van Uit De Steigers in een concreet geval of over de werkwijze van Uit De Steigers in het algemeen. Loopt u niet te lang rond met deze gevoelens, maar praat erover met uw contactpersoon. U kunt ook rechtstreeks contact opnemen met het bestuur van Uit De Steigers: Deze staat u graag te woord en is gedurende kantoor tijd te bereiken onder telefoonnummer (043-4085877)

Blijft uw gevoel van ontevredenheid ook na het gesprek groot, dan kunt u overgaan tot het formeel indienen van een klacht. Uit De Steigers kent hiervoor een klachtenprocedure.

Het klachtenreglement is bij aanvang van het traject aan u uitgereikt.

Uw klacht kunt u, uitsluitend schriftelijk, indienen bij het bestuur van Stichting Uit De Steigers:

Stichting Uit De Steigers

T.a.v. het bestuur

Scharnerweg 18

6224 JG Maastricht

Vermeld u in de linkerbovenhoek "vertrouwelijk".

Binnen een week ontvangt u een ontvangstbevestiging met daarin informatie over de wijze van behandeling van de klacht.

## Klachtenreglement Stichting Uit De Steigers

### ALGEMEEN

#### Artikel 1 - Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- A. Uit De Steigers: de organisatie de cliënt een zorgovereenkomst heeft afgesloten.
- B. Cliënt: degene met wie de organisatie een zorgovereenkomst heeft afgesloten.
- C. Zorgovereenkomst: overeenkomst waarbij de organisatie zich tegenover de cliënt verbindt tot de levering van diensten conform gedurende de afgesproken uren
- D. Contactpersoon, degene met wie door het bestuur één der volgende overeenkomsten is gesloten:
  - 1. Arbeidsovereenkomst;
  - 2. Overeenkomst tot opdracht;
  - 3. Stage-overeenkomst;
  - 4. Vrijwilligersovereenkomst.
- E. Directie: het hoogst uitvoerende orgaan van Uit De Steigers, dat nauw contact onderhoudt met de contactpersoon van Uit De Steigers .
- F. Klacht: Elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of tegen het nalaten van handelen, alsmede tegen een genomen besluit door een medewerker of het bestuur van Uit De Steigers dat gevolgen heeft voor de betrokken cliënt.
- G. Klager: Een cliënt die een klacht indient.
- H. Wettelijk vertegenwoordiger: de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.
- I. Vertrouwenspersoon: de persoon die zonder wettelijke basis optreedt namens de cliënt en/of betrokkene dan wel hen bijstaat, die in geen enkele relatie (direct noch indirect) staat tot de zaak waarover de klacht wordt ingediend.
- J. Betrokkene: degene op wie de klacht betrekking heeft.
- K. Adviseur: degene door wie de directie zich in de uitoefening van zijn taken kan laten bijstaan en die geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding heeft met de organisatie, noch anderszins betrokken is bij de dienstverlening die door de organisatie wordt geboden.

#### Artikel 2 - Vertrouwenspersoon

De klager alsmede de betrokkene kunnen zich zowel in de interne klachtenprocedure als in de beroepsprocedure laten bijstaan dan wel vertegenwoordigen door een vertrouwenspersoon.

Deze vertrouwenspersoon mag niet in relatie staan tot de zaak waarover de klacht c.q. het beroepsschrift wordt ingediend en dient in alle opzichten mee te werken aan een ordelijke behandeling van de zaak.

## INTERNE KLACHTENPROCEDURE

### Artikel 3 - Indiening

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij het bestuur van Uit De Steigers onder vermelding van naam en adres van de klager alsmede de redenen van de klacht. Het adres luidt:

Stichting Uit De Steigers

T.a.v. het bestuur

Scharnerweg 18

6224 JG Maastricht

### Artikel 4 - Bevestiging van ontvangst

Het bestuur van Uit De Steigers zendt na ontvangst van de klacht binnen een week een bevestiging aan de klager. Indien de directie de klacht niet in behandeling kan nemen, bericht hij dat tegelijkertijd aan klager onder opgave van redenen. Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen, licht de directie de klager in over de verdere procedure en doet hij tevens zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht toekomen aan bij de klacht betrokkene(n).

### Artikel 5 - Onderzoek

Het bestuur stelt naar aanleiding van de ingediende klacht een onderzoek in en kan zich laten informeren - dan wel bijstaan - door een adviseur.

### Artikel 6 - Horen van partijen

Het bestuur zal zo mogelijk binnen veertien dagen na indiening van de klacht de betrokken partijen horen. Dit 'horen' kan zowel mondeling als schriftelijk. Van een mondelinge behandeling maakt de directie een verslag op.

### Artikel 7 - Beslistermijn

Het bestuur beslist binnen een maand na indiening van de klacht over de gegrondheid daarvan en deelt zijn gemotiveerde beslissing schriftelijk aan de partijen mede. Indien deze termijn niet haalbaar is, kan het bestuur deze termijn gemotiveerd eenmalig verlengen.