

## **KLACHTENREGLEMENT**

Indien ontevredenheid bestaat over de uitvoering van de werkzaamheden van een (vrijwillige) medewerker van de stichting, kan dit aanleiding zijn tot het indienen van een bezwaar of klacht. Ook onregelmatigheden die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden van een of meer medewerkers, kunnen worden gemeld.

### *Artikel 1. Definities*

In deze regeling wordt verstaan onder

- de stichting: Stichting Welzijn Putten, gevestigd te Putten;
- medewerker: iedere werknemer van de stichting;
- klant: een klant van de stichting;
- klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de stichting ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van deze medewerker of medewerkers.

### *Artikel 2. Bereik*

Deze regeling geldt uitsluitend voor klanten van de stichting.

### *Artikel 3. Klachten*

Indien een klant een klacht heeft ingediend over de dienstverlening van een medewerker, zal deze medewerker contact opnemen met de klant om te trachten de klacht op te lossen. Mocht de klant nog steeds niet tevreden zijn en zijn klacht handhaven, dan zal deze klacht zo spoedig mogelijk verder behandeld worden door de stichting, hierbij vertegenwoordigd door haar Coördinator. De Coördinator tracht de klacht telefonisch of schriftelijk op te lossen.

De klant ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop de klacht is afgehandeld. Is de klant niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen bij het bestuur van de stichting.

### *Artikel 4. Rechtsgang*

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de klant zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de rechter heeft gewend.

Artikel 5. Geheimhoudingsplicht

Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in

verband met, de uitoefening van hun functie kennis dragen niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken zoals deze zijn vastgelegd in dit Reglement.

Artikel 6. Archivering

De stichting archiveert de afgedane klachten.

Artikel 7. Slotbepaling

Deze regeling treedt in werking op 14 januari 2019 en geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door publicatie op de website van de stichting.