

KLACHTENREGLEMENT

INLEIDING

SistersChange hecht aan een goede relatie met u. Wij willen u de kwaliteit bieden die deze goede relatie in stand houdt. Ondanks dit streven kan het zijn dat u het niet eens bent met de wijze waarop u bent behandeld of met de wijze waarop een beslissing tot stand is gekomen. U kunt dan een klacht indienen. Voor het afhandelen van klachten is een klachtenregeling opgesteld. Hieronder vindt u de tekst van de regeling.

ARTIKELEN

Artikel 1: Algemene bepalingen

1.1. Het klachtenreglement geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen de bejegening, doen of nalaten van SistersChange of één van haar medewerkers. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van SistersChange werkzaamheden ten behoeve van klanten van SistersChange hebben verricht. Tenzij hieronder uitdrukkelijk anders is bepaald worden termen in dit reglement gebruikt in de betekenis die de Wet bescherming persoonsgegevens daaraan toekent.

Artikel 2: Klachtrecht

2.1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop SistersChange zich bij de uitoefening van de in contract met de opdrachtgever afgesproken taken jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht bij SistersChange in te dienen en te laten behandelen op de in deze regeling aangegeven wijze.

Artikel 3: Definities

3.1 Klacht: Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen over de behandeling door SistersChange van haar waarover opdrachtgever, werkgever of cliënt opheldering wenst.

3.2. Opdrachtgever: een natuurlijke of rechtspersoon die aan SistersChange een opdracht tot dienstverlening heeft gegeven.

3.3. Klager: degene die een klacht indient.

3.4. Medewerker: degene die werkzaam is in de organisatie van SistersChange, al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst.

3.5. Directie: de directie van SistersChange

Artikel 4: Omschrijving van een klacht

4.1. Een klacht is elke op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door, doen of nalaten van SistersChange of een van haar medewerkers. Een klacht kan ook betrekking hebben op een derde die in opdracht van SistersChange ten behoeve van opdrachtgever werkzaamheden heeft verricht.

4.2 De klacht moet minimaal aan de volgende eisen voldoen:

- de klager vermeldt zijn/haar naam, adres en telefoonnummer
- de klacht dient te zijn voorzien van een datum
- de klager dient een omschrijving te geven van de gedragingen of gebeurtenissen waartegen de klacht is gericht alsmede op welke datum/periode deze hebben plaatsgevonden.

- de klacht dient te zijn ondertekend.
 - de klacht dient te worden ingediend bij de directie van SistersChange
- 4.3. Indien een klacht mondeling wordt geuit, wordt getracht de klacht ook mondeling op te lossen. Wordt hiermee de onvrede niet opgelost, dan wordt verwezen naar het klachtenreglement. De klager behoudt ten alle tijden het recht een klacht in te dienen.
- 4.4. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- 4.5. Niet als klacht in het kader van dit reglement wordt aangemerkt:
- ontevredenheid over een advies dat door SistersChange is uitgebracht;
 - klachten die betrekking hebben op algemeen (wettelijk) beleid;
 - klachten die betrekking hebben op bindende beleidsregels en voorschriften;
 - de klacht gaat over een gedraging die eerder onderwerp van klachtbehandeling is geweest;- de klacht gaat over een gedraging die langer dan één jaar voor de indiening heeft plaatsgevonden;
 - de klacht gaat over een gedraging waarbij het belang van klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Artikel 5: Toedeling verantwoordelijkheid

- 5.1 Klachten worden afgehandeld onder verantwoordelijkheid van de directie.
- 5.2 Indien de klacht betrekking heeft op de directie zal een adviescommissie worden ingesteld die wordt voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter.

Artikel 6: Ontvangstbevestiging

- 6.1 De klager ontvangt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging.
- 6.2 De ontvangstbevestiging bevat een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft en een beschrijving van het verloop van de procedure.
- 6.3 In de ontvangstbevestiging worden de termijnen opgenomen waarbinnen de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond.

Artikel 7: Inzien stukken en horen partijen

- 7.1 De klager en -voor zover van toepassing- de medewerker van SistersChange of de derde die in opdracht van SistersChange werkt, tegen wie de klacht gericht is, worden in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien. SistersChange bepalen de plaats en tijdstip hiervan.
- 7.2 Klager kan op eigen verzoek de klacht mondeling toelichten. Tijdens de hoorprocedure wordt het principe van "hoor en wederhoor" toegepast. SistersChange bepalen de plaats en het tijdstip hiervan.
- 7.3 Van het horen wordt verslag gemaakt. Dit verslag wordt ter ondertekening toegezonden aan betrokkenen.
- 7.4 SistersChange zal in ieder geval de klager dan wel degene waarop de klacht betrekking heeft, verzoeken zijn/haar standpunt toe te lichten.
- 7.5 Indien de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft, geen gehoor geven, wordt de klacht afgehandeld op basis van de beschikbare gegevens.
- 7.6 De klager kan zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- 7.7 Degene (of SistersChange als organisatie) op wie de klacht betrekking heeft kan zich laten bijstaan door een adviseur.

Artikel 8: Termijnen

8.1 Voor de behandeling van een klacht staat een termijn van zes weken.

8.2. Indien de beantwoording van de klacht niet binnen de in de ontvangstbevestiging genoemde termijn van zes weken of minder kan worden afgerond, ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht, met daarin de reden van de vertraging. In de vertragingsbrief wordt een nieuwe termijn van afhandeling genoemd welke zo gekozen is dat de totale behandelingsduur de 10 weken niet overschrijdt.

Artikel 9: Afhandeling

9.1 De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager en - indien van toepassing - de medewerker/of derde (die namens SistersChange heeft gewerkt) over wie is geklaagd medegedeeld.

9.2. De beslissing op de klacht bevat: een weergave van de klacht; een weergave van de feiten zoals SistersChange deze ziet; een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht; een oordeel over de klacht en een weergave van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

9.3. Het oordeel houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden dan wel dat de klacht niet in behandeling wordt genomen. Indien de klacht ongegrond wordt bevonden, wordt klager gewezen op de instantie tot wie hij/zij zich dan kan wenden.

Artikel 10: Geheimhouding

De directie/adviescommissie hebben een geheimhoudingsplicht en verlenen geen informatie aan derden. Alleen wanneer betrokkenen toestemming geven of wanneer de informatie niet tot de persoon herleidbaar is, mag deze aan derden worden verstrekt.

Artikel 11: Slotbepalingen

11.1 Onverminderd eventuele wettelijke bepalingen is dit reglement voor onbepaalde tijd van kracht.

11.2 Periodiek rapporteert de verantwoordelijke over de afhandeling van klachten. De directeur van SistersChange houdt overzicht van ingediende klachtenrapportages per medewerker.

11.3 Dit reglement kan gewijzigd worden bij besluit van de directie.



Planterslaan 35
3956 VV Leersum

0343 453 112
info@sisterschange.nl
www.sisterschange.nl

Bankrekening: NL18 RABO 0310 5698 69
KvK-nummer: 66173442
BTW nummer: 146597308B01