

## Klachtenreglement

Voor Carrefour geldt als uitgangspunt dat iedereen binnen de organisatie zijn werk zo goed mogelijk, zo verantwoord mogelijk en met veel inzet verricht. Toch kan het voorkomen dat er fouten of vergissingen worden gemaakt. De gebruikers van de diensten van Carrefour kunnen hun klachten kenbaar maken.

De klachtenprocedure moet ervoor zorgen dat ontevreden cliënten goed worden geholpen en wel zo, dat zij vertrouwen houden in Carrefour. Een goede registratie van alle klachten kan zicht geven op zwakkere plekken in de organisatie en kan stimuleren tot systematische verbetering.

### Definities:

**Carrefour:** Stichting Carrefour, Welzijnsgroep Noordoostpolder.

**Deelnemer, vrijwilliger, cliënt:** De natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het dienstenaanbod, of op al dan niet vrijwillige basis werkzaam is bij Carrefour.

**Klager:** De persoon die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien.

**Klacht:** Een schriftelijke en/of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant, deelnemer of vrijwillig(st)er, over de wijze waarop hij/zij is behandeld door een medewerker, vrijwillig(st)er of stagiaire van Carrefour. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen of beslissingen of nalaten daarvan met betrekking tot de dienstverlening van de Stichting.

### Doelstelling

1. Doelstelling van dit reglement is om vorm te geven aan de behandeling van klachten middels een interne procedure.
2. De directeur stelt hiermee personen die van de diensten van Carrefour gebruik maken, in staat een klacht in te dienen over de dienstverlening van Carrefour en/of medewerkers van deze Stichting.

### De klager

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

1. de deelnemer, vrijwilliger, cliënt
2. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er
3. de natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

Door of namens een deelnemer, vrijwilliger, cliënt kan een klacht bij de organisatie worden ingediend over de dienstverlening, een gedraging van de werkzame persoon, of van voor hem werkzame personen jegens de deelnemer, vrijwilliger of cliënt.

Een klacht of geschil kan schriftelijk aanhangig worden gemaakt:

- Door het indienen van een klacht onderschrijft de klager het klachtenreglement
- De klager is gerechtigd te allen tijde de klacht schriftelijk in te trekken
- Bij intrekking van de klacht blijft de directeur gerechtigd de klacht toch te onderzoeken.

Termijn voor het indienen van een de klacht:

- Klachten moeten binnen 3 maanden na het voorval worden gemeld. Na deze datum worden ze niet meer behandeld
- Klachten tegen een medewerker of vrijwilliger kan alleen worden ingediend, ten tijde dat deze bij Carrefour in dienst is.

### **De aard van de klacht**

De klacht kan van aard verschillen. We onderscheiden 2 soorten klachten. Te weten:

1. de informele klacht
2. de formele klacht.

#### *Informele klacht*

Indien zich een klacht voordoet, kan deze klacht in eerste instantie worden voorgelegd aan de medewerker of leidinggevende van de afdeling/dienst of locatie, waarop de klacht betrekking heeft. Binnen de organisatie wordt uitgegaan van het beginsel bespreek de klacht daar waar die betrekking op heeft. Uitgaande van hoor en wederhoor.

#### *Formele klacht*

Daarnaast kent de organisatie ook de formele klacht die bij de directeur kan worden ingediend. Deze is schriftelijk en ondertekend door de indiener. Procedure klachtenopvang: De informele klacht. De klant neemt contact op met de uitvoerende medewerker en of verantwoordelijk teamcoördinator over zijn/haar klacht. Deze maakt binnen twee weken een afspraak met de klant om de klacht te bespreken en tot een oplossing te komen. De teamcoördinator is hierbij aanwezig. Binnen drie weken zou de klacht opgelost moeten zijn. Iedere medewerker meldt binnengekomen klachten mondeling of, indien gewenst, door middel van het klachtenformulier (te downloaden van de website). Bij gebruik van het formulier wordt deze ingevuld door de medewerker en zo nodig ondertekend door de klant. Het ondertekende formulier wordt ingeleverd bij de teamcoördinator van de medewerker zodat deze op de hoogte is van de klacht. Telefonisch ingediende klachten worden per e-mail doorgegeven aan de teamcoördinator welke verder zorgdraagt voor de afhandeling met de klager als zijnde een informele klacht.

#### De formele klacht:

- Een formele klacht kan rechtstreeks zonder tussenkomst van een medewerker ingediend worden bij de directeur. Dit kan alleen schriftelijk en ondertekend voorzien van naam, adres en telefoonnummer van de klager.
- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- Ook indien de klant niet tevreden is over de oplossing in lijn met medewerker en/of teamcoördinator kan de klant op deze wijze de informele klacht tot een formele klacht maken.
- Indien de klager niet in staat is de formele klacht zelf op schrift te zetten wordt de klager doorverwezen naar de Sociale Raadsliden van Carrefour.
- De directeur neemt binnen twee weken contact op met de klager om de klacht door te nemen en tot een goede oplossing te komen. Indien nodig wordt door de directeur een medewerker benoemd die met de klager de klacht gaat afhandelen.
- Streven is om binnen drie weken de klacht te behandelen en tot een, voor beide partijen, acceptabele oplossing te komen.
- De uitspraak van de directie dient binnen 3 weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager kenbaar te worden gemaakt.
- Het voorval dat tot een klacht aanleiding geeft mag niet ouder zijn dan ten hoogste 3 maanden gerekend vanaf het gebeuren tot het moment van indienen van de klacht.

#### Bevoegdheden klager:

- De klager kan vragen mondeling gehoord te worden.
- Bij een mondelinge behandeling van de klacht dient ofwel de klager ofwel zijn/haar gemachtigde aanwezig te zijn. De klager kan eventueel stukken overleggen, die zijn beweringen kunnen bevestigen of toelichten. Ondersteuning
- De klager en degene over wie wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door haar/hem/hen aan te wijzen personen. 01-11-2015 Inzagerecht.
- Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als de organisatie, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.
- Stukken die door één van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol. Waarborgen privacy.
- De klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten. De klager wordt hier schriftelijk van op de hoogte gesteld. Voor de overige stukken hebben de klager alsook de betrokken medewerker(s) inzagerecht.
- Alle medewerkers van Carrefour zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens, waarvan zij in het kader van behandeling van de klacht, kennis hebben genomen.
- De directeur draagt er zorg voor, de stukken of persoonlijke gegevens, welke in het kader van de behandeling van de klacht zijn ingebracht, veilig op te bergen. Tevens draagt hij/zij er zorg voor dat derden hiervan geen kennis kunnen nemen.
- Nadat er voor beide partijen een bevredigende uitspraak is gedaan en daarmee de klacht is opgelost, zullen de betreffende stukken en persoonsgegevens worden vernietigd, dan wel op verzoek van de klager worden teruggegeven.

1. Dit reglement kan aangehaald worden als "Klachtenreglement voor deelnemer, vrijwilliger, cliënt van Stichting Carrefour, Welzijnsgroep Noordoostpolder".
2. Dit reglement treedt in werking d.d. 1 november 2015
3. Dit reglement wordt via de website van Carrefour bekend gemaakt voor zover het de deelnemer, vrijwilliger, cliënt van Carrefour aangaat.