

## **Klachtenreglement externe belanghebbenden**

Stichting OnderDak is aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg. Deze is erkend zoals omschreven in de Wkkgz, artikel 19.

Indien u de klacht niet rechtstreeks bij de organisatie wilt indienen, kan dat via die regeling. Stichting Onderdak vindt het van groot belang dat de extern belanghebbende, de organisatie weet te vinden en kan bereiken, ook wanneer men ontevreden is en een klacht wilt indienen. In dit reglement staat beschreven hoe een klacht ingediend kan worden en hoe Stichting Onderdak met de klacht omgaat.

### ***Voor wie is het klachtenreglement bedoeld?***

Voor samenwerkingspartners van Stichting OnderDak die een klacht willen indienen.

- Bedrijven en instellingen waarmee Stichting OnderDak een relatie heeft.
- Buurtbewoners
- Familieleden/kennissen/vrienden van klant
- Overheden.

Deze regeling is bedoeld voor klachten over gedragingen en / of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen van medewerkers van Stichting OnderDak. Hierbij kan gedacht worden aan klachten over de dienstverlening, bejegening of situaties waarin Stichting OnderDak schade heeft toegebracht. Ook kan men een klacht indienen wanneer er geen antwoord volgt op vragen of verzoeken aan Stichting OnderDak

### ***Klachtenprocedure***

#### ***Hoe kan men een klacht indienen?***

Via het klachtenformulier kan men een klacht indienen. Dit formulier is terug te vinden op de website van Stichting OnderDak. Deze is bedoeld voor klant en externe belanghebbende. Stichting OnderDak kan de klacht alleen in behandeling nemen als het formulier volledig ingevuld en ondertekend is ingediend bij het secretariaat van Stichting OnderDak. De naam van de klachtenfunctionaris, alsmede een invulinstructie maken onderdeel uit van het formulier.

Wat kan men verwachten wanneer een klacht is ingediend?

De klacht wordt formeel in behandeling genomen. Het streven is om de klacht in samenspraak op te lossen. Na ontvangst van de klacht wordt de aangeklaagde en de directie medegedeeld hiervan op de hoogte gesteld. Binnen vijf werkdagen ontvangt men een ontvangstbevestiging. In deze ontvangstbevestiging wordt de datum van ontvangst vermeld en is informatie opgenomen over het verloop van de procedure. Tevens staat in de bevestiging vermeld wat de aangeklaagde kan doen als hij of zij de klacht wilt intrekken.

Een klacht die te maken heeft met de bestuurder of de directie dient rechtstreeks voorgelegd te worden bij De Geschillencommissie Zorg. Op hun website is terugvinden hoe deze procedure werkt.

De behandeling van een klacht wordt altijd afgerond met een schriftelijk antwoord. Hierin wordt, indien van toepassing, vermeld welke maatregelen binnen welke termijn(en) worden ondernomen.

### ***Slotbepalingen***

Indien u het niet eens bent met *het besluit van het bevoegd gezag* dat naar aanleiding van uw klacht is genomen, dan hebt u te allen tijde de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de rechter.

### ***Geheimhouding***

1. Een ieder die is betrokken bij de klachtenprocedure is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van al hetgeen in verband met de behandeling van de klacht wordt vernomen.
2. De in het vorige lid bedoelde verplichting geldt niet tegenover degene die ambtshalve of volgens de wet tot mededeling is verplicht.
3. Indien de in lid 1 genoemde verplichting wordt geschonden heeft de bestuurder de bevoegdheid nadere maatregelen te treffen.
4. De plicht tot geheimhouding blijft van toepassing nadat betrokkenen:
  - niet meer als personeelsleden hetzij studenten zijn verbonden aan de instelling.
  - geen deel meer uitmaken van de klachtencommissie of het secretariaat.

### ***Bewaartermijn***

De bewaartermijn voor in behandeling genomen klachten bedraagt 10 jaar.

1. In alle situaties waarin dit reglement niet voorziet beslist de directie.
2. Dit reglement heet voluit 'Klachtenreglement externe belanghebbenden' en kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling externe belanghebbenden'.