

## Klachtenreglement

De Kringloper/KANS streeft naar een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Feedback wordt daarbij permanent gebruikt om de dienstverlening te verbeteren. Om met name de verwerking van de negatieve feedback, de klachten, op een constructieve wijze te borgen heeft De Kringloper/KANS een klachtenreglement opgesteld. Alle klachten inzake de dienstverlening op het gebied van reïntegratie worden conform onderstaand reglement afgehandeld.

De binnengekomen klachten en wijze van afhandeling worden binnen het MT van De Kringloper/KANS besproken.

Onder het begrip klacht wordt in het kader van dit reglement verstaan een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met KANS/Kringloper heeft ervaren.

Een klacht dient schriftelijk ingediend te worden en kan betrekking hebben op de wijze waarop acties zijn uitgevoerd door medewerkers van De Kringloper/KANS dan wel zaken zijn nagelaten alsmede de wijze waarop cliënten door medewerkers van De Kringloper/KANS zijn bejegend. De procedure die De Kringloper/KANS daarbij hanteert is als volgt vastgesteld:

- Klachten dienen schriftelijk, tot uiterlijk 6 maanden na constatering van het laakbaar feit door de client, bij De Kringloper/KANS te worden ingediend.
- Binnen een week na ontvangst van de klacht wordt de ontvangst schriftelijk aan de klager bevestigd met de datum van binnenkomst van de klacht, een indicatie van de afhandelingstermijn en wie de klacht behandelt.
- Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen ontvangt de klager uiterlijk vier weken na indienen van de klacht hiervan schriftelijk, gemotiveerd bericht.
- De afhandeling van de klacht geschiedt door een vertrouwenspersoon die niet werkzaam is bij Stichting De Kringloper/KANS. Deze persoon is niet bij de situatie, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken geweest.
- De klachtafhandelaar heeft een geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen zo veel mogelijk beschermen.
- Zowel de klager als de degene op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Hiervan wordt een verslag gemaakt dat aan alle betrokkenen wordt gestuurd.
- Mocht een klacht niet binnen de oorspronkelijk aangegeven termijn van maximaal 6 weken afgehandeld kunnen worden dan wordt dit door de klachtafhandelaar schriftelijk, onder vermelding van de reden, aan de klager doorgegeven waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt gesteld.
- Doel van de klachtafhandelaar is om te komen tot een voor de klager bevredigende klachtafhandeling.

- De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen zijn genomen of worden genomen.
- Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, dan kan hij/zij binnen 4 weken na in kennis stelling schriftelijk beroep aantekenen bij de directie van De Kringloper/KANS die vervolgens de procedure onder eigen regie opnieuw oppakt en de klager binnen 6 weken uitsluitel verschaft.