

Klachtenreglement

Krchtig Perspectief

Dit klachtenreglement is opgesteld om een duidelijke en transparante procedure te bieden voor het indienen, behandelen en afhandelen van klachten van klanten, opdrachtgevers en andere betrokkenen binnen Krchtig Perspectief, een organisatie die gespecialiseerd is in preventie, re-integratie en casemanagement.

Artikel 1: Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- **Klacht:** Iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Krchtig Perspectief of het gedrag van medewerkers van Krchtig Perspectief.
- **Klager:** De natuurlijke persoon, rechtspersoon of vertegenwoordiger die een klacht indient.
- **Beklaagde:** De medewerker of afdeling van Krchtig Perspectief waartegen de klacht is gericht.
- **Klachtenbehandelaar:** De door Krchtig Perspectief aangewezen medewerker die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht.

Artikel 2: Doel

Het doel van dit klachtenreglement is:

1. Het bieden van een zorgvuldige, snelle en transparante behandeling van klachten.
2. Het voorkomen van herhaling van klachten.
3. Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

Artikel 3: Reikwijdte

Dit klachtenreglement geldt voor alle diensten en activiteiten van Krchtig Perspectief op het gebied van preventie, re-integratie en casemanagement.

Artikel 4: Klachtenprocedure

4.1 Indienen van een klacht

- Een klacht dient schriftelijk of per e-mail te worden ingediend bij Krchtig Perspectief ter attentie van de klachtenbehandelaar.
- De klacht moet ten minste de volgende gegevens bevatten:
 - Naam en contactgegevens van de klager.
 - Een omschrijving van de klacht, met vermelding van relevante feiten en data.
 - Eventuele stukken ter ondersteuning van de klacht.

4.2 Ontvangstbevestiging

- Na ontvangst van de klacht stuurt Krachtig Perspectief binnen vijf werkdagen een schriftelijke of digitale ontvangstbevestiging aan de klager.

4.3 Behandeling van de klacht

- De klachtenbehandelaar zal de klacht onderzoeken en kan aanvullende informatie opvragen bij de klager of de betrokken medewerker(s).
- De klachtenbehandelaar zal waar nodig de klager uitnodigen voor een gesprek om de klacht mondeling toe te lichten.
- De klachtenbehandelaar handelt de klacht binnen vier weken af. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager tijdig geïnformeerd, met opgave van de reden voor de vertraging.

4.4 Uitspraak en oplossing

- De klachtenbehandelaar stelt na afronding van het onderzoek een schriftelijke reactie op, waarin wordt aangegeven of de klacht gegrond of ongegrond is bevonden en welke maatregelen, indien van toepassing, worden getroffen om de klacht op te lossen.
- Indien de klacht gegrond is, zal Krachtig Perspectief passende maatregelen nemen om de situatie te corrigeren en herhaling te voorkomen.

4.5 Afsluiting

- Zodra een klacht is afgehandeld, ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging van de afhandeling en de genomen stappen. Hiermee wordt de klacht als afgehandeld beschouwd, tenzij de klager nieuwe informatie aanlevert.

Artikel 5: Beroepsmogelijkheid

- Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan de klager dit binnen twee weken na de uitspraak kenbaar maken. De klacht zal dan worden beoordeeld door de directie of een andere onafhankelijke medewerker die niet betrokken was bij de eerste afhandeling van de klacht.

Artikel 6: Vertrouwelijkheid

Alle informatie met betrekking tot de klacht en de behandeling daarvan wordt vertrouwelijk behandeld. Gegevens worden alleen gedeeld met degenen die direct betrokken zijn bij de klacht.

Artikel 7: Registratie en monitoring

- Krachtig Perspectief registreert alle klachten in een centraal klachtenregister.
 - Het klachtenregister wordt periodiek geanalyseerd om trends te identificeren en waar mogelijk verbeteringen in de dienstverlening door te voeren.
-

Artikel 8: Inwerkingtreding

Dit klachtenreglement treedt in werking op 1 oktober 2024 en is van toepassing op alle klachten die na deze datum worden ingediend.

Artikel 9: Slotbepaling

In situaties waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de directie van Krachtig Perspectief. Krachtig Perspectief behoudt zich het recht voor om dit reglement aan te passen indien nodig.

Krachtig Perspectief

Adres: Keesomstraat 6 te Vlierden
Telefoon: 06-16772836
E-mail: info@krachtigperspectief.nl
Web: www.krachtigperspectief.nl