

Klachtenreglement

Inleiding

Visie-R stelt de deelnemer centraal en wil daarbij activering bieden die aansluit op de behoeften van de deelnemer. Medewerkers zijn daarop geschoold en werken iedere dag hard aan een goede dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat een deelnemer een klacht heeft over de dienstverlening. Vaak kan dit eenvoudig worden opgelost, bijvoorbeeld door met elkaar te praten. Dit zal in de communicatie altijd het uitgangspunt moeten zijn. Soms lukt dit niet. Dan moeten er andere wegen zijn om te bewandelen.

Definitie van een klacht

Een klacht is een schriftelijke uiting van ontevredenheid gericht aan Visie-R met betrekking op de uitvoering van haar werkzaamheden waarop door de indiener een antwoord of oplossing verwacht wordt. De onvrede kan zowel betrekking hebben op een handelen als op een nalaten of het nemen van een beslissing.

Rechten en plichten van de indiener

1. Iedere klant, opdrachtgever heeft het recht om een klacht in te dienen met betrekking tot de uitvoering van de werkzaamheden die voor of in opdracht van de indiener zijn uitgevoerd.
2. De indiener ondervindt geen nadelige hinder bij van het indienen van een klacht.
3. Visie-R draagt zorg voor een behoorlijke en empathische behandeling van de klacht
4. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend door de indiener en bevat tenminste:
 - a. de naam en adres van de indiener
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de klacht
5. Visie-R kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan het vierde lid voldoet, niet in behandeling te nemen, mits de indiener de gelegenheid heeft gehad om de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen. Hiertegen is geen mogelijkheid tot beroep aanwezig.
6. De klager kan op ieder moment een verzoek indienen om op de hoogte te worden gesteld van de status van de behandeling. Visie-R beantwoordt dit verzoek binnen redelijke termijn.
7. Het recht tot het indienen van een klacht vervalt vier maanden nadat de klager kennis heeft genomen of redelijkerwijs had kunnen nemen van de gedragingen of de gevolgen van de gedragingen waarop de klacht betrekking heeft. Het is daarnaast niet mogelijk om een klacht in te dienen al eerder door of namens dezelfde klager een klacht is ingediend bij Visie-R over dezelfde gedraging, tenzij door de klager nieuwe feiten of veranderde omstandigheden naar voren worden gebracht.

Behandeling van klachten

1. De klager ontvangt binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging dient minimaal te zijn opgenomen: een korte omschrijving van de klacht

(incl. datum, plaats en bijzondere omstandigheden), de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen Visie-R verwacht de klacht af te handelen.

2. De behandelaar van de klacht is niet bij de klacht betrokken en stelt zich bij de behandeling onafhankelijk op.
3. Indien Visie-R een klacht niet in behandeling neemt wordt de klager hiervan, met redenen onderbouwd, binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
4. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen wordt van deze gelegenheid een schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
5. Een klacht wordt binnen een periode van 6 weken na ontvangstdatum afgehandeld, waarbij er een mogelijkheid is deze termijn gemotiveerd te verlengen.
6. De klager wordt schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de ingediende klacht zijn/worden getroffen. Besluiten of getroffen maatregelen met betrekking tot de klacht die relevant zijn voor de klager of het betrokken personeel worden bekendgemaakt zodra het besluit of de maatregel(en) is (zijn) genomen.

Beroepsmogelijkheid

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid om de klacht neer te leggen bij een derde partij. Dit kan bijvoorbeeld zijn de verwijzende instelling, de gemeente, de verzekeringsinstelling of een instantie die de belangen van de deelnemers behartigt.

Lisse, juni 2013