

Klachtenregeling Stichting Centrum Chronisch Ziek en Werk (CCZW)

Doel

Deze klachtenregeling heeft als doel een zorgvuldige, transparante en respectvolle behandeling van klachten over de activiteiten en gedragingen van Stichting Centrum Chronisch Ziek en Werk (CCZW).

CCZW streeft naar een veilige, respectvolle en professionele omgeving voor iedereen die betrokken is bij de stichting. Klachten worden daarom serieus genomen en gezien als een mogelijkheid om de kwaliteit van de organisatie en haar activiteiten verder te verbeteren.

Begripsbepalingen

Betrokkene

Iedere natuurlijke persoon die deelneemt aan activiteiten van CCZW of zich op enige wijze inzet voor of betrokken is bij de stichting.

Klacht

Een mondelinge, schriftelijke of elektronische uiting van onvrede over het handelen, nalaten, de activiteiten, de bejegening of andere gedragingen van CCZW of personen die zich namens CCZW inzetten.

Indienen van een klacht

- a. Iedere betrokkene heeft het recht een klacht in te dienen.
- b. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de Raad van Toezicht van Stichting Centrum Chronisch Ziek en Werk.
- c. De actuele contactgegevens van de Raad van Toezicht kunnen worden opgevraagd via het secretariaat van Stichting Centrum Chronisch Ziek en Werk.

Behandeling van klachten

- a. De Raad van Toezicht behandelt iedere klacht zorgvuldig, objectief en vertrouwelijk.
- b. De behandeling van klachten vindt namens de Raad van Toezicht plaats door het daartoe aangewezen lid van de Raad van Toezicht.
- c. De Raad van Toezicht streeft ernaar de klacht, indien mogelijk, in overleg met de betrokken partijen op te lossen.
- d. Indien een oplossing in onderling overleg niet mogelijk is, wordt een zorgvuldig onderzoek ingesteld. Indien nodig worden betrokkenen gehoord en relevante informatie verzameld.
- e. De Raad van Toezicht streeft ernaar binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk oordeel uit te brengen aan de klager en het bestuur. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hiervan tijdig op de hoogte gesteld.
- f. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de Raad van Toezicht, neemt het betreffende lid geen deel aan de behandeling van de klacht. De Raad van Toezicht voorziet in dat geval in een onafhankelijke behandeling van de klacht.

Oordeel en maatregelen

- a. Wanneer een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard, brengt de Raad van Toezicht een gemotiveerd advies uit aan het bestuur.
- b. Het bestuur besluit welke maatregelen passend zijn en draagt, indien nodig, zorg voor maatregelen om herhaling te voorkomen.

Vertrouwelijkheid

- a. Alle informatie die in het kader van een klacht wordt verstrekt, wordt vertrouwelijk behandeld.
- b. Persoonsgegevens worden verwerkt overeenkomstig de geldende privacywetgeving (AVG).

Registratie

- a. CCZW registreert alle klachten.
- b. De registratie wordt uitsluitend gebruikt voor:
 - een zorgvuldige afhandeling van klachten;
 - kwaliteitsverbetering;
 - het voorkomen van herhaling.

Externe mogelijkheden

Indien de klager zich niet kan vinden in de afhandeling van de klacht door CCZW, staat het hem of haar vrij zich te wenden tot een bevoegde externe instantie of de bevoegde rechter, indien de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft.

Slotbepaling

Deze klachtenregeling draagt bij aan een open, veilige, respectvolle en professionele omgeving voor iedereen die betrokken is bij Stichting Centrum Chronisch Ziek en Werk.

Van alle betrokkenen wordt verwacht dat zij eventuele klachten tijdig bespreekbaar maken en bijdragen aan een zorgvuldige en respectvolle afhandeling.