

## Klachtenregeling Centrum Chronisch Ziek en Werk

**Doel van de Klachtenregeling:** Deze klachtenregeling heeft als doel het waarborgen van een effectieve en transparante afhandeling van klachten van cliënten en medewerkers van het Centrum Chronisch Ziek en Werk (hierna te noemen "CCZW"). De regeling heeft tot doel te zorgen voor een rechtvaardige en snelle oplossing van klachten en draagt bij aan de kwaliteitsverbetering van de diensten die het CCZW aanbiedt.

### Definities:

- **Cliënt:** Iedere persoon die gebruikmaakt van de diensten van het Centrum, inclusief cliënten met een chronische ziekte of aandoening.
- **Medewerker:** Iedere persoon die CCZW inhuurt of inzet voor uitvoeren van diensten

### Indienen van een Klacht:

1. Cliënten en medewerkers hebben het recht om een klacht in te dienen bij CCZW wanneer zij van mening zijn dat er sprake is van ontevredenheid, onrechtmatige behandeling, of een andere vorm van wangedrag.
2. Klachten kunnen mondeling, schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de Klachtencommissie van het CCZW.

### Behandeling van Klachten:

1. De Klachtencommissie is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten en zal elke klacht zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen.
2. De Klachtencommissie zal proberen de klacht in overleg met de klager op te lossen. Indien dit niet lukt, zal de commissie een onderzoek instellen en zo nodig getuigen en bewijsmateriaal verzamelen.
3. De Klachtencommissie zal binnen 2 weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk oordeel geven aan de klager en het bestuur van het CCZW.

### Maatregelen na Oordeel:

1. Indien de Klachtencommissie van mening is dat de klacht gegrond is, zal zij aanbevelingen doen voor passende maatregelen om de klacht op te lossen en herhaling te voorkomen.
2. Het bestuur van het CCZW zal de aanbevelingen van de Klachtencommissie opvolgen en binnen 10 werkdagen na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie actie ondernemen.

**Vertrouwelijkheid:** Alle informatie met betrekking tot de klacht zal vertrouwelijk worden behandeld, tenzij de klager uitdrukkelijk toestemming geeft om de informatie te delen.

**Beroepsmogelijkheid:** Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door CCZW, heeft hij/zij het recht om de klacht voor te leggen aan een externe instantie.

**Registratie:** Het CCZW zal alle klachten registreren.

*Naam en contactgegevens van de Klachtencommissie: mr J. van Gils*