

G.1. Reglement	Klachten - bestemd voor cliënten en vrijwilligers
Versie nummer/ datum	4.0 01-08-2018
Inhoudsverantwoordelijke	Kwaliteitsfunctionaris
Proceseigenaar	Directie
Evaluatie datum	01-08-2021



Doel:

Inzichtelijk maken van de algemene rechten en plichten omtrent klachten van vrijwilligers en cliënten met betrekking tot Ixta Noa.

Artikel 1 DEFINITIES

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Klager: iedere cliënt of vrijwilliger die een klacht kenbaar maakt met de bedoeling dat de klachtencommissie hierover een uitspraak doet.
- Aangeklaagde: Ixta Noa, medewerker, stagiaire, vrijwilliger of cliënt tegen wie de klacht gericht is.
- Klacht: op schrift gestelde uiting van ongenoegen met betrekking tot de gang van zaken binnen Ixta Noa.
- Commissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 3.

Artikel 2 VERJARING

De klacht dient betrekking te hebben op een gebeurtenis die maximaal twee jaar voor de datum van de melding heeft plaatsgevonden.

Artikel 3 INSTELLING KLACHTENCOMMISSIE

- A. De klachtencommissie is ingesteld door de directie van Ixta Noa.
- B. De commissie bestaat uit tenminste twee leden en een vervangend lid die door de directie worden benoemd.
- C. Desgewenst kan daar op voordracht van de klager een derde persoon aan worden toegevoegd. Deze persoon wordt door de directie als tijdelijk lid van de commissie benoemd.

Artikel 4 GEHEIMHOUDING

De (ex-)leden van de klachtencommissie hebben geheimhoudingsplicht. Ze zijn te alle tijden gehouden om vertrouwelijk met de verkregen informatie verbandhoudende met de ingediende klacht om te gaan, ook als zij geen lid meer zijn van de klachtencommissie.

Artikel 5 PROCEDURE

- A. Klachten dienen schriftelijk en ondertekend te worden ingediend bij de directeur van Ixta Noa. De klacht dient beschreven te worden op het 'Meldingsformulier voor klachten' of in een brief, bijgevoegd aan het formulier. Het 'Meldingsformulier voor klachten' wordt altijd ingevuld door een medewerker van Ixta Noa. De klager kan een (telefonische) afspraak maken met een medewerker van Ixta Noa om de papieren in orde te maken, voordat de klacht wordt ingediend.
- B. De klacht bevat tenminste: de naam van de klager, de naam van de aangeklaagde, de datum, een omschrijving van de klacht. Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager binnen 14 dagen een schriftelijke bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen en wanneer de klacht zal worden behandeld.

G.1. Reglement	Klachten - bestemd voor cliënten en vrijwilligers
Versie nummer/ datum	4.0 01-08-2018
Inhoudsverantwoordelijke	Kwaliteitsfunctionaris
Proceseigenaar	Directie
Evaluatie datum	01-08-2021



- C. De klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag gemaakt. Het verslag dient ter beoordeling aan de klager toegezonden te worden met het verzoek binnen 10 werkdagen te reageren.
- D. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld op de klacht en de toelichting te reageren. Ook hiervan wordt een verslag gemaakt. Dit wordt ter beoordeling aan de aangeklaagde toegezonden met het verzoek binnen 10 werkdagen te reageren.
- E. De verslagen, ontstaan bij artikel 5 sub c en/of artikel 5 sub d, worden binnen een periode van een week na retour zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden. Zowel klager als aangeklaagde hebben het recht hierop binnen 10 werkdagen te reageren.
- F. De klager mag het formulier ook anoniem (laten) invullen. In dit geval zijn de punten onder sub b t/m e niet van toepassing. De klacht wordt dan gezien als het afgeven van een signaal voor Ixta Noa. Het is aan de organisatie zelf om te bepalen of ze hier actie op onderneemt.

Artikel 6 BESLISSINGEN

Binnen drie maanden na ontvangst van de klacht neemt de klachtencommissie een besluit en dient dit schriftelijk gemotiveerd in bij de directie. De directie is gehouden aan de uitspraak.

Artikel 7 BEROEP

Het is mogelijk tegen de uitspraak in beroep te gaan bij de klachtencommissie. Alle daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van Ixta Noa.