




akkoord bestuur juni 2021



Klachtenregeling

Door open te staan voor opmerkingen over de dienstverlening van Columbus, kunnen wij onze dienstverlening verder verbeteren en professionaliseren.

Doelen van dit klachtenreglement zijn,

- Het op zorgvuldige en duidelijke wijze registreren en afhandelen van klachten;
- Het wegnemen van de oorzaken en verbeteren van onze diensten voor betreffende en overige klanten;
- Het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Alle uitingen en ongenoegens over de dienstverlening en Columbus dient u in eerste instantie met de direct betrokkenen op te nemen. Ook als u ongenoegens heeft over diensten die in het verlengde van de begeleiding worden verleend door partners uit het *Columbus netwerk* kunt u dit aankaarten bij ons. Wij zullen u dan adviseren, indien nodig ook over mogelijk te ondernemen stappen. Wanneer het ongenoegen hierna niet is weggenomen, is er sprake van een klacht. Onderstaand is stap voor stap beschreven hoe u een klacht kunt indienen.

Stap 1 Het indienen van een klacht

U kunt een klacht schriftelijk per post of per mail richten t.a.v. de klachtenfunctionaris van Columbus. Deze klachtenfunctionaris is iemand van het management van Columbus en nooit diegene op wie de klacht betrekking heeft. U kunt ook een gesprek aanvragen met deze functionaris om uw klacht mondeling aan te melden. De klachtenfunctionaris zal uw klacht dan schriftelijk weergeven en u voor akkoord laten tekenen. Benodigde gegevens zijn:

Uw naam, adres, datum en aard van de gedragingen waarop de klacht gericht is. Indien gegevens ontbreken, kunnen klachten niet in behandeling worden genomen.

Let wel: klachten die betrekking hebben op gedragingen van meer dan één jaar geleden, worden niet meer in behandeling genomen.

Annemarie Cox

klachtenregeling

1
15 juni 2021

Columbus *Ontdek Jezelf* – Stationstraat 14, 6191 BD Beek– KVK 140906942

info@columbusontdekjezelf.nl - +31 (0)6 29 09 36 97

Stap 2 U krijgt een bevestiging van ontvangst

Hierin staat een korte omschrijving van de klacht zoals die in behandeling wordt genomen, evenals de verdere gang van zaken met betrekking tot de afhandeling en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

Stap 3 Onderzoek

Indien noodzakelijk zal de klachtenfunctionaris aanvullende informatie opvragen bij de klager. Vervolgens wordt de klacht voorgelegd aan degene op wie de klacht gericht is. Beiden worden hierbij in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. Beide reacties worden definitief vastgesteld en ondertekend voor akkoord.

Stap 4 Termijn van behandeling klachten

Het management behandelt de klacht binnen zes weken. Indien deze termijn wordt overschreden, krijgt u daarvan bericht, inclusief de rede van het overschrijden van de termijn en de nieuwe termijn.

Stap 5 bevinding en besluit

De klachtenfunctionaris bepaalt of de klacht gegrond is. Vervolgens besluit hij of zij of, en welke, verdere maatregelen worden genomen en of er vervangende diensten aan de klager worden aangeboden. De klachtenfunctionaris informeert de klager hier schriftelijk over.

Stap 6 Beroep

Indien de klachtenafhandeling niet tot het oplossen van de klacht heeft geleid, dan bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij derden. Columbus is verplicht u desgewenst deze mogelijkheid te bieden en u hierover te informeren. Wij zijn daarvoor aangesloten bij een extern klachtenbureau, passend bij de branche van zorg en welzijn. U kunt daarnaast uw klacht uiteindelijk melden bij de opdrachtgever van uw begeleidingstraject, dat wil zeggen de betreffende ambtenaar van de gemeente en/ of de regisseur van uw traject.

De gegevens van de interne klachtenfunctionaris van Columbus:

Simone Seelen

Kuilenstraat 9, 6231 AT Meerssen

E-mail: s.seelen@columbusontdekjezelf.nl Tel: 06 29093697

De gegevens van de onafhankelijke klachtencommissie (Zorgbelang):

Postbus 5310, 6802 EH, Arnhem

Tel: 088 929 00 02 e-mail: secretariaat@onafhankelijkeklachtencommissie.nl

Annemarie Cox

klachtenregeling

2
15 juni 2021

Columbus *Ontdek Jezelf* – Stationstraat 14, 6191 BD Beek– KVK 140906942

info@columbusontdekjezelf.nl - +31 (0)6 29 09 36 97