

## 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 oorzaak van de klacht en het 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 van Columbus dient u in eerste instantie met de directbetrokkenen 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 bespreekbaar maken met ons. Wij zullen u dan adviseren over de te ondernemen actie. Wanneer het ongenoegen hierna niet is weggenomen, is er sprake van een klacht. Hieronder 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 ter attentie van de klachtencoördinator van Columbus. Deze klachtencoördinator is iemand van het management van Columbus en nooit diegene waarop de klacht betrekking heeft. U kunt ook een gesprek aanvragen met deze coördinator om uw klacht mondeling te melden. De coördinator zal uw klacht dan schriftelijk verwoorden en u voor akkoord laten tekenen. Benodigde gegevens zijn: uw naam, adres, datum en aard van de gedragingen waarop de klacht betrekking heeft. Indien gegevens ontbreken, kunnen klachten niet in behandeling worden genomen.

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

### Stap 2: U krijgt een bevestiging van ontvangst, waarin staat:

Een korte omschrijving van de klacht zoals die in behandeling wordt genomen,  
de verdere gang van zaken m.b.t. de afhandeling,  
de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

### Stap 3: Onderzoek

Indien noodzakelijk zal de klachtcoördinator aanvullende informatie opvragen bij de klager. Vervolgens wordt de klacht voorgelegd aan de persoon waar de klacht op gericht is. Zowel de klager als de beklagde(n) worden in de gelegenheid gesteld hun verhaal toe te lichten. Beide reacties worden definitief vastgelegd en ondertekend voor akkoord.

### Stap 4: Termijn van behandeling klachten

Het management handelt de klacht binnen 6 weken nadat de klacht is ingediend af. Indien deze termijn wordt overschreden krijgt u hiervan bericht inclusief de reden van het overschrijden van de termijn en de nieuwe termijn.

### Stap 5: Bevindingen en besluit

De klachtcoördinator 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 klachtcoördinator informeert de klager schriftelijk hierover.

### Stap 6: Beroep

Indien de klachtenafhandeling niet tot het oplossen van de klacht heeft geleid, dan bestaat de mogelijkheid om de klacht neer te leggen bij derden. Columbus is verplicht om u desgewenst deze mogelijkheid te bieden en u hierover te informeren. Wij zijn daarvoor aangesloten bij een extern klachtenbureau passend bij de branche zorg en welzijn.

U kunt daarnaast uw klacht melden bij de opdrachtgever van uw begeleidingstraject, dat wil zeggen de betreffende ambtenaar van de gemeente en/of regisseur van uw traject.

Klachtenregeling

24 januari 2024

3

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

[info@columbusontdekjezelf.nl](mailto:info@columbusontdekjezelf.nl) - +31 (0) 6 21946528