
Reglement afhandeling klachten

In het kader van de werkzaamheden die Welzijn Velsen/Beverwijk uitvoert houdt Welzijn Velsen/Beverwijk zich aan de navolgende regels ten aanzien van de afhandeling van klachten.

1. Een klacht met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens of tot uitlatingen en/of gedragingen van een medewerker of een vrijwilliger van Welzijn Velsen/Beverwijk dan wel door Welzijn Velsen/Beverwijk ingehuurd derden kan schriftelijk worden gericht aan de bestuurder van Velsen/Beverwijk.
2. De klager krijgt binnen een termijn van maximaal twee weken na schriftelijke indiening van de klacht een bevestiging van de Kwaliteitsmanager van Velsen/Beverwijk.
3. Na indiening van de klacht wordt, indien noodzakelijk, ten aanzien van de klager en/of met degene op wie de klacht betrekking heeft, hoor- en wederhoor toegepast. Het streven is om de hoor- en wederhoor binnen twee weken na bevestiging van de klacht door Welzijn Velsen/Beverwijk te laten plaatsvinden. Indien van toepassing wordt hiervan een schriftelijk verslag gemaakt, dat aan beide partijen wordt toegezonden.
4. De klager wordt met betrekking tot de klacht schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van Welzijn Velsen/Beverwijk en van de maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of ondernomen worden. Dit vindt plaats binnen een termijn van drie weken na bevestiging van de klacht of binnen drie weken na de twee weken termijn van de eventuele hoor- en wederhoor.
5. Welzijn Velsen/Beverwijk registreert de ingediende klachten intern, voor wat betreft het onderwerp en de als gevolg hiervan ondernomen maatregelen.
6. De bestuurder van Welzijn Velsen/Beverwijk behoudt zich het recht voor om zichzelf bij de afhandeling van klachten te laten vervangen door de Kwaliteitsmanager of een lijnmanager, indien hij/zij niet direct betrokken is bij de gedragingen en/of uitlatingen die aanleiding tot de klacht zijn.

7. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager binnen twee weken na de bevestiging van de klacht hiervan met redenen omkleed op de hoogte gebracht.

Dit reglement is van kracht vanaf 1 augustus 2022 en blijft van kracht voor onbepaalde tijd en tot dit reglement door een veranderd reglement wordt overschreven.

Correspondentie: klachten@welzijnijmond.nl