

## Klachtenreglement

### Heeft u een klacht over een vrijwilliger van KernKracht?

Neem dan eerst contact op met de betreffende vrijwilliger. Samen kunt u dan zoeken naar een oplossing. Lukt dat niet, dan kunt u uw ontevredenheid bespreken met uw coach/leidinggevende van KernKracht. Hij/zij zal met u proberen een oplossing te vinden en eventueel bemiddelen tussen u en de betreffende vrijwilliger.

### Heeft u een klacht over een werknemer van KernKracht?

Neem dan eerst contact op met de betreffende werknemer. Samen kunt u dan zoeken naar een oplossing. Lukt dat niet, dan kunt u uw ontevredenheid bespreken met de directeur van KernKracht. Ook zij zal met u proberen een oplossing te vinden en eventueel bemiddelen tussen u en de betreffende werknemer.

KernKracht heeft ook een vertrouwenspersoon. Meer informatie hierover vindt u in het document 'Vertrouwenspersoon KernKracht'.

### Klacht voor bij de Klachtencommissie

Als bovenstaande mogelijkheden voor u niet toereikend zijn kunt u uw klacht ook voorleggen aan de onafhankelijke Klachtencommissie.

De Klachtencommissie is een door de deelnemende regionale cliëntenorganisaties in het leven geroepen onafhankelijke klachtencommissie die volgens een door de gezamenlijke organisaties vastgesteld reglement werkt. Dit reglement is in overeenstemming met de *Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector*. De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk van de betreffende organisatie.

### Hoe kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie?

U schrijft een brief aan de klachtencommissie. U noemt de naam van de medewerker en beschrijft zorgvuldig waar uw klacht over gaat. De klachtencommissie stuurt u een ontvangstbevestiging. KernKracht krijgt een kopie van uw klacht. De betreffende medewerker of de directeur van KernKracht wordt in de gelegenheid gesteld om schriftelijk te reageren. Daarna behandelt de commissie uw klacht mondeling of schriftelijk. In geval van een hoorzitting, wordt u uitgenodigd om uw klacht toe te lichten. De medewerker is ook aanwezig en reageert op uw toelichting. U mag iemand meenemen naar de zitting. U kunt ervoor kiezen om apart van de medewerker te worden gehoord. De klachtencommissie toetst of de medewerker conform de regels (gedragscode) heeft gehandeld. De klachtencommissie kan u geen schadevergoeding toekennen. Uiterlijk drie maanden na ontvangst van de klacht stuurt de commissie de schriftelijke uitspraak naar u, de medewerker en KernKracht. KernKracht geeft daarna aan of zij maatregelen neemt.

### Meer informatie?

In het *reglement van de klachtencommissie* wordt beschreven hoe de klachtencommissie de klachten afhandelt. Dit reglement is per mail of telefonisch op te vragen bij KernKracht, T 0182-519060 of [info@kernkracht.nl](mailto:info@kernkracht.nl).

Het adres van de Klachtencommissie is:  
Klachtencommissie RCO's  
p/a KernKracht  
Tielweg 3 | 2803 PK GOUDA

### Aangesloten organisaties zijn:

- Steunpunt GGZ Utrecht
- Kompassie Den Haag
- KernKracht

Vastgesteld door bestuur KernKracht, 21 oktober 2013