

## **Klachtenprocedure in 7 stappen**

### **1. Bespreken van de klacht**

We moedigen je aan om de klacht eerst met de betrokken medewerker te bespreken. Eventuele misverstanden kunnen zo uitgesproken worden. Vaak kan een gesprek al tot een oplossing leiden.

### **2. Indienen van een formele klacht**

Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan je als deelnemer een formele klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Dit kan door een mail te sturen naar de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie [a.helms@kompassie.nl](mailto:a.helms@kompassie.nl). Ook als je hulp wilt hebben bij het opstellen van de klacht, kan de ambtelijk secretaris hierbij ondersteunen.

### **3. Ontvangst en beoordeling van de klacht**

Binnen 5 werkdagen ontvangt de deelnemer een bevestiging van de klacht. De commissie beoordeelt vervolgens of de klacht voldoet aan de gestelde eisen en of deze in behandeling kan worden genomen. Welke eisen dit zijn lees je in het huishoudelijk reglement [[link document](#)]

### **4. Onderzoek en wederhoor**

De klachtencommissie verzamelt relevante informatie en vraagt de betrokken medewerker of organisatie om een schriftelijke reactie. Zo nodig kunnen getuigen of deskundigen worden geraadpleegd.

### **5. Behandeling van de klacht**

De commissie bepaalt of de klacht schriftelijk of mondeling wordt behandeld. Bij een mondelinge behandeling kunnen zowel de deelnemer als de betrokken medewerker of organisatie worden uitgenodigd. Beiden mogen zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

### **6. Uitspraak en advies**

Binnen 4 weken na de behandeling doet de commissie een uitspraak. Dit bevat:

- Een samenvatting van de klacht
- De overwegingen van de commissie
- Een oordeel over de gegrondheid van de klacht
- Eventuele aanbevelingen om herhaling te voorkomen

### **7. Communicatie en afronding**

De deelnemer, de betrokken medewerker en de organisatie ontvangen de uitspraak binnen 5 werkdagen. Over de uitspraak kan niet in beroep worden gegaan.