

# Klachtenreglement

## Inhoud:

1. Klachtrecht
2. Het indienen van een klacht
3. Ontvangstbevestiging
4. Klachtbehandeling
5. Hoorzitting
6. De beslissing
7. (Rechts)bijstand
8. Beroep
9. Registratie

## 0. De EEGA groep

Navolgend document spreekt over het klachtenreglement van de EEGA groep.

De EEGA groep bestaat uit Stichting EEGA Plus, EEGA Expertise en Mens en Zo.

## 1. Klachtrecht

- 1.1. Voor cliënten van de EEGA groep die zich door een gedraging (handelen of nalaten) van een medewerk(st)er onheus bejegend achten of zich in enig persoonlijk belang geschaad menen, staat de mogelijkheid van een klachtprocedure open.
- 1.2. Onder medewerk(st)er is mede begrepen diegene die in opdracht van EEGA werkzaamheden ten behoeve van de door EEGA op zich genomen taken verricht dan wel heeft verricht.

## 2. Het indienen van een klacht

- 2.1. De klacht dient uiterlijk binnen twee maanden na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de gedraging, te worden ingediend, tenzij blijkt dat de klacht zo spoedig als redelijkerwijs van klager verlangd kon worden, is ingediend.
- 2.2. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend en dient te worden gericht aan de directeur van de EEGA groep, postbus 2084, 7420 AB Deventer.
- 2.3. Ingeval van een mondelinge klacht wordt klager een klachtformulier toegezonden met het verzoek dit formulier ingevuld en ondertekend te retourneren.

## 3. Ontvangstbevestiging

- 3.1. De ontvangst van de klacht wordt onverwijld door de directeur schriftelijk bevestigd, en klager wordt in het bezit gesteld van een exemplaar van dit klachtenreglement.
- 3.2. De bevestiging bevat naast de datum van ontvangst een beknopte weergave van de klacht.

## 4. Klachtbehandeling

- 4.1. De directeur onderzoekt de klacht en tracht tot een voor klager aanvaardbare oplossing te komen.
- 4.2. Wanneer de directeur niet tot een voor klager aanvaardbare oplossing kan komen, dan neemt hij binnen vier weken na de ontvangstbevestiging van de klacht een beslissing.

## 5. Hoorzitting

- 5.1. Indien klager dan wel de directeur daartoe de wens te kennen geeft, wordt binnen twee weken na de ontvangstbevestiging van de klacht een hoorzitting belegd.
- 5.2. Klager ontvangt een exemplaar van het verslag van de hoorzitting ter goedkeuring waarna binnen twee weken de directeur een beslissing neemt.

## 6. De beslissing

- 6.1. De beslissing van de directeur is met redenen omkleed en wordt in afschrift toegezonden aan klager en aan degene over wiens gedraging is geklaagd.
- 6.2. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is bevonden, wordt tevens aan klager medegedeeld of en zo ja, welke gevolgen binnen de EEGA groep daaraan worden verbonden.

## 7. Beroep

- 7.1. Klager heeft het recht de wijze van klachtbehandeling en de beslissing van de directeur van de EEGA groep ter beoordeling voor te leggen aan de Nationale Ombudsman.

7.2. Dit voorleggen dient uiterlijk binnen een jaar na dagtekening van de beslissing van de directeur te geschieden.

### **8. (Rechts)bijstand**

8.1. Klager heeft het recht zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan door een raadsman of vertrouwenspersoon.

8.2. De kosten van een raadsman of vertrouwenspersoon zijn steeds voor rekening van klager en worden daarom niet door de EEGA groep vergoed.

### **9. Registratie**

9.1. De EEGA groep houdt een geanonimiseerde registratie bij van ingediende klachten, van de aard daarvan, evenals van de naar aanleiding van geheel of gedeeltelijk gegrond verklaarde klachten binnen de EEGA groep genomen maatregelen.

9.2. Deze registratie wordt desverlangd naar de opdrachtgever(s) van de EEGA groep gezonden.