

## **Klachtenreglement Roodkat B.V.**

**versie 1.0 - augustus 2024**

### **De doelstelling van de klachtenregeling**

- Het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten;
- Het op grond van ontvangen klachten signaleren van tekortkomingen in de organisatie en deze signalen aanwenden voor kwaliteitsverbetering.

### **Wat is een klacht?**

Wanneer u niet tevreden bent over de dienstverlening en/of bejegening kunt u uw onvrede direct bespreken met degene over wie u een klacht heeft. Een klacht is een uiting van ongenoegen over een gedraging (of het nalaten daarvan) van een medewerker van Roodkat B.V. dan wel van derden die in opdracht van Roodkat B.V. werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Roodkat B.V. hebben verricht.

### **Een klacht indienen.**

Het is vaak de snelste oplossing om uw ongenoegen direct te bespreken met de betreffende persoon. U mag uw klacht mondeling of schriftelijk indienen. U ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging, waarin een beschrijving van de feiten, waarop de klacht betrekking heeft, hebben ontvangen. Een klacht wordt zo veel mogelijk tussen betrokken partijen afgehandeld.

Het is echter niet altijd even makkelijk om naar degene toe te gaan die uw onvrede heeft veroorzaakt. Daarom is het ook mogelijk een schriftelijke klacht in te dienen. Indien naar mening van de cliënt zijn klacht niet naar tevredenheid is opgelost kan de cliënt zich melden tot zijn opdrachtgever. De cliënt kan in overleg met Roodkat B.V. om bemiddeling vragen via een externe partij.

Indien een klacht een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden wordt deze klacht niet in behandeling genomen. De klager wordt hiervan binnen een termijn van vier weken, na ontvangst van de klacht, schriftelijk van in kennis gesteld.

### **Afhandeling.**

- Mondelinge klachten worden in principe ter plekke opgelost. Lukt dit niet, dan wordt verwezen naar de mogelijkheid om schriftelijk een klacht in te dienen;
- Schriftelijke klachten worden binnen twee weken, met een uitnodiging voor een gesprek, bevestigd.
- Een klacht wordt binnen vier weken na indiening afgehandeld.
- Roodkat B.V. stelt de cliënt schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventueel genomen maatregelen.
- Wanneer partijen om bemiddeling vragen van derden, wordt deze schriftelijk op de hoogte gesteld van het probleem. Indien noodzakelijk zal met beide partijen worden gesproken. De beslissing van derden wordt mondeling aan partijen meegedeeld en schriftelijk bevestigd. De termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld is zes weken.

**Registratie**

De klacht, evenals de schriftelijke oplossing, wordt opgeborgen in het dossier van de cliënt. De opdrachtgever van de cliënt ontvangt een kopie van de klacht en het daarbij behorende antwoord.

**Evaluatie**

Bij elke klacht zal Roodkat B.V. bekijken of een aanpassing van haar werkwijze noodzakelijk is. Aan het eind van het kalenderjaar wordt een overzicht gemaakt van het aantal ingediende klachten, het soort klachten en de gekozen oplossing. Op basis hiervan zal Roodkat B.V. nogmaals nagaan of het noodzakelijk is haar werkwijze aan te passen.