

Deel 1 | Basisinformatie

1. Artikel 1. Begrippen

- 1.1 Dit beleid definieert:
 - a. klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) VCSW;
 - b. medewerker: elke persoon die taken uitvoert voor VCSW, ongeacht een formeel dienstverband of externe inhuur.

2. Artikel 2. Recht van klagen

- 2.1 Eenieder heeft het recht om bij VCSW een klacht in te dienen over de manier waarop VCSW zich heeft gedragen.
- 2.2 Gedrag van een medewerker onder de vlag van VCSW wordt gezien als gedrag van VCSW zelf.

3. Artikel 3. Correcte klachtafhandeling

- 3.1 VCSW zorgt voor een correcte afhandeling van klachten over haar gedrag.

Deel 2 | Klachtbehandeling

4. Artikel 4. Klacht indienen

- 4.1 Klachten kunnen schriftelijk, per e-mail via communicatie@vcsw.nl worden ingediend.
- 4.2 Een klacht moet ten minste de naam en e-mailadres van de indiener bevatten en een beschrijving van het betreffende gedrag.
- 4.3 Als de klacht in een andere taal is geschreven, moet de indiener voor een vertaling zorgen.

5. Artikel 5. Directe oplossing

- 5.1 Als VCSW de klacht naar tevredenheid heeft opgelost, hoeft dit beleid niet verder gevolgd te worden.
- 5.2 De klager wordt schriftelijk geïnformeerd dat VCSW de klacht als afgehandeld beschouwt.
- 5.3 Als de klager niet tevreden is over de oplossing, wordt de klacht alsnog volgens dit beleid afgehandeld.

6. Artikel 6. Bevestiging van ontvangst

- 6.1 VCSW bevestigt binnen één werkdag schriftelijk de ontvangst van de klacht.
In de bevestiging staat:
 - a. de termijn voor afhandeling;
 - b. de vervolgstappen;
 - c. de contactpersoon;
- 6.2 Als een klacht niet voor VCSW bedoeld is en niet wordt doorgestuurd, wordt deze zo snel mogelijk met reden van retour naar de indiener teruggestuurd.

7. Artikel 7. Onafhankelijke behandelaar

- 7.1 De klacht wordt behandeld door een medewerker die niet betrokken was bij het betreffende incident.

8. Artikel 8. Uitzonderingen op behandeling

- 8.1 VCSW hoeft een klacht niet te behandelen als:
 - a. er al eerder over dezelfde kwestie een klacht is behandeld,
 - b. het incident meer dan een jaar voor het indienen van de klacht plaatsvond.

- 8.2 De klager wordt zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst, geïnformeerd als de klacht niet wordt behandeld.

- 9. Artikel 9. Informeren van de betrokkene**
 - 9.1 De persoon wiens gedrag wordt aangeklaagd, ontvangt een kopie van de klacht en bijbehorende documenten.

- 10. Artikel 10. Afhandelingstermijn**
 - 10.1 VCSW rondt de klachtafhandeling af binnen vier weken na ontvangst.

- 11. Artikel 11. Afhandeling**
 - 11.1 VCSW informeert de klager schriftelijk over de resultaten van het klachtonderzoek en eventuele vervolgacties.
 - 11.2 Tegen een beslissing over de klachtafhandeling van VCSW kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.