



Klachtenregeling Trajekt

Documentnummer:	20250527 klachtenregeling Trajekt
Proceseigenaar:	Directeur-bestuurder
Auteur:	Petra Maas; strategisch beleidsadviseur
Versie:	versie 1
Datum:	20250527
Status:	Definitief
Vervaldatum:	2030

Inhoudsopgave

Inleiding bij klachtenregeling	1
Klachtenregeling	1
1. Definities.....	1
2. Voor wie is de klachtenregeling bedoeld?	2
3. Indienen formele klacht.....	2
4. Behandeling klacht.....	3
5. Externe klachtafhandeling	4
6. Privacy, rapportage en archivering.....	4
7. Vaststellen en wijzigen van klachtenregeling	5

Inleiding bij klachtenregeling

De medewerkers van Trajekt en Trajekt-vrijwilligers doen hun uiterste best om klanten die een beroep doen op de dienst- en/of hulpverlening zo goed mogelijk te helpen. Maar toch kan het voorkomen dat je niet helemaal tevreden bent. In dat geval nodigen we je uit dit met ons te bespreken. Ga in gesprek met de betrokken medewerker van Trajekt. Trajekt verwacht dat dit gesprek meestal tot een bevredigende oplossing leidt. Mochten jullie er samen niet uitkomen, dan kun je een formele klacht indienen. Hiervoor hebben we een klachtenregeling opgesteld.

De klachtenregeling van Trajekt heeft een tweeledig doel:

- Een rechtvaardige en snelle bemiddeling en behandeling van klachten.
- Leren van klachten en op basis van verkregen inzichten verbeteren.

Klachten van (ex)klanten worden volgens deze klachtenregeling in eerste instantie intern behandeld. Het met elkaar in gesprek gaan vormt hierbij een belangrijke basis. Als interne klachtenafhandeling niet tot een afdoende resultaat leidt, bestaat de mogelijkheid je klacht voor te leggen aan een onafhankelijke Provinciale Klachtencommissie. Wanneer je als ontvanger van hulp- en/of dienstverlening gegronde redenen hebt de klacht niet intern binnen Trajekt te willen voorleggen, kun je je rechtstreeks wenden tot de Provinciale Klachtencommissie.

Klachtenregeling

1. Definities

- 1.1. De organisatie: Trajekt waarvan zowel directie/bestuur als medewerkers en Trajekt-vrijwilligers actoren kunnen zijn op wie de klacht van toepassing is.
- 1.2. Bestuur: de bestuurder/directeur die krachtens de statuten het besluitvormend orgaan van Trajekt is en belast is met de eindverantwoordelijkheid voor de werkzaamheden die Trajekt uitvoert.



- 1.3. Teammanager: een persoon die hiërarchisch leidinggevende is van medewerkers van Trajekt.
- 1.4. Medewerker: een persoon werkzaam bij Trajekt in betaalde dienst of als Trajekt-vrijwilliger verbonden aan Trajekt. Inclusief stagiaires en zzp-ers.
- 1.5. Klant: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, wenst te maken of heeft gemaakt van de diensten aangeboden onder de verantwoordelijkheid van Trajekt.
- 1.6. Termijn: de klacht dient, zo spoedig mogelijk, binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn. Maximaal binnen een jaar nadat het voorval waarover wordt geklaagd zich heeft voorgedaan.
- 1.7. Klacht: een (schriftelijke) uiting van ongenoegen over de wijze waarop de klager is behandeld door de organisatie of door medewerkers van Trajekt. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klager.
- 1.8. Klager: de (ex)klant die ontevreden is en een klacht indient.
- 1.9. Klachtenadministrator: de medewerker(s) waar de klachten binnenkomen, die zorgt voor registratie en soms communicatie met de klant. Deze medewerker bewaakt de procedure zodat klachten tijdig en zorgvuldig worden afgehandeld. Deze taak is bij Trajekt belegd bij het team kwaliteit.
- 1.10. Team kwaliteit zijn de medewerkers van Trajekt die als taak hebben het kwaliteitsmanagementsysteem actueel te houden en geborgd in de organisatie.

2. Voor wie is de klachtenregeling bedoeld?

De klachtenregeling van Trajekt is voor alle (ex)klanten die gebruik maken of hebben gemaakt van de hulp- en/of dienstverlening van Trajekt. De klacht moet betrekking hebben op de wijze waarop je bent behandeld door (een medewerker van) Trajekt of een gebeurtenis die heeft plaatsgevonden.

De gebruiker van de dienst- en/of hulpverlening, zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger, zijn/haar nabestaanden in de 1^e en 2^e graad en gemachtigden hebben het recht om een klacht in te dienen. Je kunt tot een jaar nadat het feit waarover wordt geklaagd zich heeft voorgedaan je klacht indienen. Klachten die later worden ingediend zijn niet ontvankelijk.

3. Indienen formele klacht

- 3.1. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn. Met een maximale termijn van één jaar na dato van het voorval. De klacht wordt voorzien van:
 - Contactgegevens klager: naam, adres, telefoonnummer
 - De datum indienen klacht
 - Beschrijving van de klacht
 - Wanneer vond het plaats?
 - De reden waarom het als klacht ervaren wordt
 - Wat al is ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen?
 - Welke oplossing stel je voor?



Voor nadere informatie over de klachtenregeling kun je, via het directiesecretariaat, telefonisch contact opnemen met de klachtenadministrator (043-7630000). Deze helpt je verder op weg.

- 3.2. Een klacht kan schriftelijk op twee manieren worden ingediend:
 - Per mail: kwaliteit@trajekt.nl
 - Per brief: Trajekt T.a.v. Klachtenadministrator Postbus 312 6200 AH Maastricht
- 3.3. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze Trajekt klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.
- 3.4. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- 3.5. De klager kan altijd de klacht intrekken. De klager dient dit de klachtenadministrator schriftelijk mee te delen via Klachtenadministrator Postbus 312 6200 AH Maastricht.
- 3.6. Bij intrekking van de klacht door de klager blijft Trajekt bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

4. Behandeling klacht

- 4.1. Alle klachten komen schriftelijk binnen bij de klachtenadministrator.
- 4.2. Trajekt streeft ernaar de klacht binnen 6 weken af te handelen. De volgende stappen worden daarbij doorlopen:
 - 4.2.1. De klachtenadministrator registreert de klacht en bevestigt binnen 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager.
 - 4.2.2. De klager ontvangt (telefonisch of schriftelijk) binnen 14 dagen bericht of de klacht ontvankelijk is, uitleg over de afhandeling van de klacht en een contactpersoon tot wie de klager zich kan wenden met vragen over de afhandeling.
 - 4.2.3. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld op basis van hoor en wederhoor. Indien nodig wordt een afspraak met de klager gemaakt om de klacht in een persoonlijk gesprek toe te lichten. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, wordt de klacht opgepakt door de hiërarchisch leidinggevende en wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. Indien nodig volgt er een gezamenlijk gesprek met de klager en de medewerker. Zowel de klager als de medewerker kunnen bezwaar maken tegen een gezamenlijk gesprek.
 - 4.2.4. De klachtenadministrator bewaakt de procedure en de termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld (zie ook artikel 4.3), tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval wordt de klager zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht.
 - 4.2.5. Afspraken worden schriftelijk vastgelegd.
- 4.3. De klager krijgt binnen 6 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk antwoord, tenzij anders is afgesproken met daarin:
 - een samenvatting van de klacht
 - de bevindingen uit het onderzoek naar de klacht
 - de conclusies van Trajekt over de klacht, inclusief eventuele afspraken en verbetermaatregelen.



4.4. Indien de klager wenst te reageren op het schriftelijk antwoord op de klacht (zie 4.3) dient dit binnen 2 weken te gebeuren bij de directeur/bestuurder.

5. Externe klachtafhandeling

Wanneer de interne klachtenafhandeling niet leidt tot een bevredigend resultaat kun je als klager een klacht indienen via het secretariaat van de Provinciale Klachtencommissie. Je kunt als klant ook rechtstreeks contact opnemen met de Klachtencommissie maar deze commissie gaat altijd eerst na of de klacht kan worden afgehandeld via de interne klachtenprocedure van Trajekt .

De Provinciale Klachtencommissie bestaat sinds 2013. Bij deze commissie zijn de meeste professionele organisaties voor welzijn en maatschappelijke dienstverlening in Limburg aangesloten. Dit geldt ook voor Trajekt. De onafhankelijke Provinciale Klachtencommissie bestaat uit vier (vaste) leden die geen binding hebben met een van de aangesloten organisaties. Klanten van Trajekt kunnen hun klacht aan deze commissie voorleggen. Dit kan als men niet tevreden is met de beslissing en interne afhandeling van de klacht binnen Trajekt. Maar het kan ook rechtstreeks, zonder dat de klacht eerst binnen Trajekt is voorgelegd. Uitspraken van de Provinciale Klachtencommissie zijn bindend. Het voorleggen van een klacht aan de Provinciale Klachtencommissie moet schriftelijk. Op onze website www.Trajekt.nl vind je een link naar het volledige klachtenreglement van de Provinciale Klachtencommissie. Secretariaatsadres

Provinciale Klachtencommissie
Postbus 112
6000 AC Weert Klachtenregeling

6. Privacy, rapportage en archivering

6.1. Privacy

De privacy van de klager en beklaagde wordt beschermd, conform de AVG, zoals vastgelegd in het privacyreglement van Trajekt dat te vinden is op de website www.trajekt.nl.

6.2. Rapportage

Trajekt maakt jaarlijks een geanonimiseerde rapportage over het aantal en de aard van de ontvangen en behandelde klachten. Deze geanonimiseerde rapportage wordt gebruikt in het kader van kwaliteitsverbetering en wordt verstrekt aan de opdrachtgevers in wiens overeenkomst dit is opgenomen.

6.3. Archivering

Het bewaren van de klacht kan belangrijk zijn voor de klager en de beklaagde, bijvoorbeeld als Trajekt na een klachtbehandeling in gebreke zou blijven en een herhaalde klacht op zijn plaats is. Klachten worden conform de AVG opgeslagen. Klachten blijven gedurende maximaal twee jaar (na datum indiening) bewaard en worden daarna vernietigd.



Titel: Klachtenregeling Trajekt
Documentnummer : 20250527 klachtenregeling Trajekt
Pagina: 5 van 5

7. Vaststellen en wijzigen van klachtenregeling

Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken worden door de directeur/bestuurder van Trajekt

