

## Klachtenregeling

### 1. Definities

*In deze regeling wordt verstaan onder:*

#### Klacht

Een klacht in de zin van deze regeling is iedere op schrift gestelde uiting van onvrede met betrekking tot een behandeling, bejegening of uitvoering van dienstverlening door een bij GOED werkzaam persoon, die als onjuist wordt ervaren.

#### Klachtencoördinator

De door GOED aangewezen persoon, belast met de coördinatie van de klachtbehandeling.

#### Klachtbehandelaar

De door GOED aangewezen persoon, belast met de behandeling van een klacht.

### 2. Klachtrecht

- 2.1. Eenieder die rechtstreeks betrokken is bij een door GOED geleverde dienst of nalaten, heeft het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop personen werkzaam bij GOED zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem hebben gedragen.

### 3. Indiening van een klacht

- 3.1. Een klager kan een klacht schriftelijk indienen bij GOED, ter attentie van de klachtencoördinator.
- 3.2. Een klaagschrift moet worden ondertekend en te minste bevatten:
  - a. De naam, het adres en (eventueel) e-mailadres van de klager;
  - b. De dagtekening;
  - c. De aard (behandeling, bejegening of uitvoering van de dienstverlening door GOED) en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht.
- 3.3. Klaagschriften die niet gedagtekend zijn worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
- 3.4. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager te zorgen voor een vertaling.
- 3.5. Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder curatele gesteld is, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk curator.

## 4. Ontvangstbevestiging

- 4.1. Binnen maximaal veertien dagen na ontvangst van de klacht stuurt GOED de klager een ontvangstbevestiging, met bericht in hoeverre de klager op grond van deze regeling in zijn klacht kan worden ontvangen. De ontvangstbevestiging bevat, in het geval dat de klager in zijn klacht kan worden ontvangen, in ieder geval de gegevens:
- De datum waarop de klacht is ontvangen;
  - De termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld;
  - De naam en het telefoonnummer van de klachtencoördinator;
  - De mogelijkheid om de tekst van de klachtenregeling op te vragen of via internet te lezen.

## 5. Geen verplichting tot klachtbehandeling

- 5.1. GOED is niet verplicht een klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die is behandeld, of die langer dan een half jaar voor de indiening van de klacht heeft plaats gevonden.
- 5.2. GOED is niet verplicht een klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- 5.3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht stelt de klachtencoördinator de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis.

## 6. Behandeling

- 6.1. GOED kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht de klager of derde om nadere informatie verzoeken.
- 6.2. In ieder fase van de klachtbehandeling kan GOED nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
- 6.3. Zodra GOED naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

## 7. Beslissing

- 7.1. Binnen een maand na ontvangst van een klacht neemt de klachtbehandelaar één van de volgende beslissingen:
- De klacht is ongegrond;
  - De klacht is geheel of gedeelte gegrond.
- 7.2. De beslissing en de consequenties daarvan worden door de klachtbehandelaar gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager.
- 7.3. Indien een klacht niet binnen een maand kan worden afgehandeld, doet de klachtbehandelaar daarvan met reden omkleed schriftelijk mededeling aan de klager onder de vermelding van de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld. De klachtbehandelaar zal de klager vervolgens schriftelijk binnen deze nader te bepaalde termijn berichten omtrent de wijze waarom de klacht wordt afgehandeld.

## 8. Afsluiting van een klacht

- 8.1. Een klacht wordt afgesloten indien:
- a. De klager de klacht intrekt;
  - b. Na bemiddeling of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de klacht;
  - c. GOED de klacht heeft afgehandeld zoals vermeld in artikel 7.1 en er opvolging is gegeven aan de beslissing en consequenties daarvan.
- 8.2. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

## 9. Interne informatie en archivering

- 9.1. Na de behandeling van de klacht behoudt GOED het oorspronkelijke klaagschrift en een kopie van het schriftelijke beëindigingbericht gedurende een periode van twee jaar. Overige documenten worden vernietigd.
- 9.2. De klachtencoördinator houdt een overzicht bij van alle binnengekomen klachten.

## 10. Waarborgen privacy

GOED draagt er zorg voor dat de stukken en gegevens die in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingediend en die betrekking hebben op de persoon van de klager, vertrouwelijk behandeld worden.

## 11. Datum inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2019 en kan worden aangehaald als 'klachtenregeling GOED'.