

## Klachtenprocedure Confriends

Confriends streeft naar voortdurend kwaliteitsverbetering en –bewaking, klantvriendelijkheid en professionaliteit. Het correct en tijdig afhandelen van klachten speelt daarbij een belangrijke rol. Confriends neemt daarom klachten serieus. Om de relaties van Confriends te verzekeren van een goede afhandeling is een klachtenprocedure ontwikkeld en van toepassing. Deze procedure geldt voor alle klachten die Confriends bereiken.

Confriends hanteert daarvoor de onderstaande regeling:

1. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij:  
Confriends, t.a.v. de directie, mevrouw M. Rep of mevrouw E.V.M. Kalkman,  
Postbus 13, 1120 AA te Landsmeer.
2. De melder krijgt binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst.
3. Een klacht bevat tenminste:
  - a. naam en adres van de melder;
  - b. de datum van melding;
  - c. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover wordt geklaagd;
  - d. de handtekening van de melder.
4. Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Zonder toestemming van de melder wordt geen informatie over de klacht verstrekt aan derden.
5. Van iedere klacht wordt een dossier met een uniek volgnummer aangelegd. Dit dossier wordt voor een termijn van drie jaar bewaard.
6. De directie van Confriends zal de klacht zo snel mogelijk behandelen. Hierbij mag de totale doorlooptijd na binnenkomst van de klacht de termijn van vier weken niet overschrijden. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld, dan wordt de relatie hiervan tijdig op de hoogte gesteld en worden nadere afspraken gemaakt. Dit kan gebeuren indien er zeer specifieke inspanningen noodzakelijk zijn die cruciaal zijn voor het behandelen van de klacht.
7. Nadat de achtergrond van de klacht intern grondig is onderzocht, worden de benodigde stappen genomen om de klacht naar behoren te behandelen.
8. Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de relatie schriftelijk antwoord heeft ontvangen, waarbij Confriends overtuigd is, naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren te beantwoorden. In het schrijven aan de betrokkenen staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, als ook de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klacht ondernomen zijn of zullen worden.
9. Is er sprake van een onjuiste afhandeling van de klacht dan kan de relatie over gaan tot het indienen van een beroepschrift bij een onafhankelijk persoon en bindend adviseur; de heer R. Smit FFP mediator bij Smit Vernooij c.s. te Landsmeer. Het gegeven advies van dhr. Smit zal bindend voor Confriends zijn, eventuele consequenties worden door Confriends zo snel als mogelijk afgehandeld.

Opgemaakt te Landsmeer, juni 2022