Heeft u een kwestie of een klacht?

Meld u bij de Klachtencommissie van Stichting Corridor Dienstverlening en NAUT

Onze medewerkers proberen u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. In deze folder kunt u lezen waar u terecht kunt met uw kwestie of klacht en hoe dat in zijn werk gaat.

De mogelijkheden

Heeft u een kwestie of een klacht over een medewerker of vrijwilliger van NAUT, dan kunt u drie dingen doen:

1. **Ga in gesprek met degene over wie u een kwestie of klacht heeft**
   In eerste instantie kunt u uw kwestie of klacht het beste bespreken met degene over wie het gaat. Een goed gesprek is meestal voldoende om de situatie op te lossen. Eventueel voert u het gesprek met uw begeleider erbij. Heeft u juist een kwestie of klacht over uw begeleider en komt u er samen niet uit, kaart het dan aan bij diens leidinggevende.

2. **Wendt u tot de cliëntvertrouwenspersoon**
   Vindt u het lastig om erover te praten, dan kunt u uw kwestie of klacht bespreken met de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon is er speciaal voor u en kan u:
   - voorlichting geven over de mogelijkheden om uw kwestie of klacht aan de orde te stellen;
   - ondersteunen bij de bemiddeling tussen u en de medewerker of vrijwilliger van Stichting Corridor of NAUT;
   - helpen om zo nodig een officiële brief over uw klacht te schrijven.

3. **De Klachtencommissie**
   Hebben de vorige mogelijkheden niet tot een resultaat geleid waar u tevreden over bent, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Klachtencommissie. De Klachtencommissie gaat dan onderzoeken of zij uw klacht kan gaan behandelen.

Wat doet de Klachtencommissie?

De Klachtencommissie beoordeelt klachten met betrekking tot Stichting Corridor en NAUT en adviseert de directie over de afhandeling ervan. De Klachtencommissie bestaat uit medewerkers die betrokken zijn bij verschillende projecten en teams van Stichting Corridor en NAUT. De voorzitter van de Klachtencommissie werkt bij geen van beide stichtingen en is dus onafhankelijk.

Onpartijdig

De Klachtencommissie streeft naar onpartijdigheid. Daarom worden commissieleden vanuit NAUT zo veel mogelijk betrokken bij klachten van cliënten van Stichting Corridor en andersom. Is één van de commissieleden op één of andere manier betrokken bij personen of projecten die in een klacht genoemd worden, dan mag deze die klacht niet behandelen.

Wat voor klachten kunt u indienen?

Bij de Klachtencommissie kunt u terecht met klachten over het gedrag van medewerkers en vrijwilligers, voor zover dit hun handelen in relatie tot de stichting betreft. Als u bijvoorbeeld vindt dat een medewerker of vrijwilliger u niet correct behandelt, of als een besluit van de stichting voor u erg nadelig uitpakt, dan kunt u dit aan de Klachtencommissie voorleggen. De Klachtencommissie behandelt geen klachten over gedrag van medewerkers in hun vrije tijd. Klachten over overheidsbeleid vallen buiten de invloed van Stichting

Corridor en NAUT. Dit soort klachten kan de Klachtencommissie dus ook niet behandelen.

Wie kan een klacht indienen?

Als u cliënt of deelnemer bent van Stichting Corridor of NAUT, dan kunt u een klacht indienen. Maar ook uw wettelijk vertegenwoordiger, een door u schriftelijk gemachtigde persoon, of uw ouder, broer, zus of kind kan een klacht indienen. Als een cliënt is overleden, kunnen nabestaanden een klacht indienen.

Hoe wordt een klacht behandeld?

De klachtenprocedure bestaat uit verschillende stappen:

1. U dient een klacht in onder vermelding van uw eigen naam, adres en ondertekend met uw handtekening. Dit kan per brief of digitaal. Kiest u voor digitaal verzenden, dan kunt u de brief scannen en daarna bij voorkeur mailen naar klachtencommissie@stichtingcorridor.nl. Een brief kunt u ook sturen aan Klachtencommissie, Heemraadssingel 197, 3023 CB Rotterdam.
   Heeft u hulp nodig bij het maken van de brief, neem dan contact op met de cliëntvertrouwenspersoon. Vertegenwoordigt u een cliënt of deelnemer, vergeet dan niet ook de naam van de betreffende cliënt of deelnemer te vermelden.

2. Binnen twee weken na ontvangst van de brief door de klachtencommissie hoort u of de klacht ontvankelijk is, dat wil zeggen, of de Klachtencommissie uw klacht kan behandelen. Is dat het geval, dan neemt de Klachtencommissie uw klacht formeel in behandeling en informeert zij ook de aangeklaagde partij.

3. De Klachtencommissie roept binnen 5 weken na het indienen van de klacht beide partijen op voor een zitting, waarin zij worden gehoord en hun standpunten uiteen kunnen zetten. De partijen kunnen zich laten bijstaan door een zelfgekozen vertegenwoordiger. Wilt u niet tegelijkertijd met de andere partij gehoord worden, dan kunt u vragen om aparte zittingen.

Versie 4.0 april 2026

4. Zo nodig doet de Klachtencommissie nader onderzoek, bijvoorbeeld door dossiers in te zien of zich ter plekke op de hoogte te stellen.

5. Als de Klachtencommissie voldoende is geïnformeerd, neemt ze een beslissing. Uw klacht kan gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond worden verklaard. Die beslissing wordt met argumenten gesteund en uiterlijk binnen 6 weken na het indienen van de klacht als zwaarwegend advies aan de directeur van de betreffende stichting gestuurd.
   De termijn van 6 weken kan eenmalig worden verlengd met 4 weken, als daar een goede reden voor is.
   Uiteraard krijgen ook u en de beklaagde het advies toegestuurd.

6. De directeur (Stichting Corridor) of bestuurder (NAUT) deelt de betrokkenen binnen een maand schriftelijk mee wat hij heeft besloten. Zo nodig kan de directeur of bestuurder de reactietermijn verlengen, maar hier moeten dan wel goede redenen voor zijn. Deze redenen en de nieuwe termijn worden bekend gemaakt aan alle betrokkenen.

Geheimhouding en privacy

De informatie die nodig is voor de behandeling van uw klacht, wordt vertrouwelijk behandeld. De commissieleden zijn verplicht tot geheimhouding. Dossiers worden alleen ingezien na toestemming van de betrokkene. Heeft u zelf een klacht ingediend, dan heeft daarmee toestemming gegeven tot inzage in uw dossier. Heeft iemand in opdracht van u een klacht ingediend, dan wordt uw toestemming gevraagd voordat de Klachtencommissie inzage in uw dossier krijgt.

De besluiten van de Klachtencommissie worden geregistreerd. Het dossier dat wordt opgebouwd rond de klacht, wordt na vijf jaar vernietigd. Op uw verzoek kan het dossier ook eerder worden vernietigd.

Wat kost het?

Voor de afhandeling van de klacht worden geen kosten in rekening gebracht. Alleen wanneer u zelf een getuige of deskundige inschakelt, moet u deze zelf betalen. Alle betrokkenen hebben recht op een reiskostenvergoeding voor reizen die zij op verzoek van de Klachtencommissie maken.

Heeft u een bezwaar?

Als u vindt dat een lid van de Klachtencommissie uitgesloten moet worden van behandeling van uw klacht, dan kunt u dit in een brief met argumentatie aan de Klachtencommissie laten weten.
Als de Klachtencommissie uw argumenten gegrond vindt, zal het lid worden vervangen, zolang uw klacht wordt behandeld. Ook als u vindt dat de procedure niet zorgvuldig wordt gevolgd, kunt u dit schriftelijk laten weten. U krijgt daarop binnen een maand schriftelijk reactie over hoe de Klachtencommissie dit wil oplossen. U mag uw zaak ook altijd voorleggen aan de kantonrechter.

Wilt u meer weten?

Wilt u nog meer weten over hoe u met een klacht om kunt gaan, dan kunnen de teamleiders en de cliëntvertrouwenspersoon u meer informatie geven.

Krijgt u zorg onder de wet langdurige zorg (WLZ), dan kunt u uw klacht in dienen bij:
www.degeschillencommissiezorg.nl

Informatie:
www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg

Contactgegevens

Klachtencommissie Stichting Corridor Dienstverlening
en NAUT
klachtencommissie@stichtingcorridor.nl
Heemraadssingel 197
3023 CB Rotterdam
T: 010-4375483 (Centraal kantoor, Stichting Corridor)