



Ik ben niet formeel gerelateerd aan (een cliënt van) Radar en heb een klacht

De klachtenregeling voor derden

Mensen die géén formele band hebben met Radar (verder genoemd: derden) kunnen een bezwaar hebben tegen een gedraging van Radar, cliënten van Radar of voor Radar werkende personen. Dit kunnen bijvoorbeeld zijn familieleden die geen wettelijke status ten aanzien van cliënt hebben of omwonenden van een voorziening van Radar.

Derden kunnen hun klachten mondeling (telefonisch) of schriftelijk melden bij de voorziening, het team of het hoofd. Het team cq. hoofd is ervoor verantwoordelijk dat de klacht naar behoren wordt afgehandeld. Met klager wordt afgesproken op welke wijze de aanpak en afhandeling van de klacht besproken wordt met het team of de cliënt om herhaling te voorkomen, verbeteringen te realiseren en bewustwording te stimuleren. De klacht is afgehandeld als in redelijkheid getracht is de klacht op te lossen en hierover aan de klager is teruggekoppeld. Indien een klacht niet met bevredigend resultaat voor de klager kan worden afgesloten, wijst het hoofd de klager (vroegtijdig en op eigen initiatief) op de mogelijkheid om de klacht ter bemiddeling voor te leggen aan de klachtenfunctionaris van Radar. De klachtenbemiddeling houdt in dat de mogelijkheid tot een minnelijke schikking van het klacht wordt onderzocht en de klager ondersteunt in het schikkingsproces.

Een derde kan met zijn klacht **niet** terecht bij de klachtencommissie van Radar of de geschilleninstantie.

Klachtenfunctionaris Radar

Angeli van der Hoeven

Email: klachtenfunctionarisradar@cbkz.nl

Telefoon: 088 – 0245144

Postadres: Antwoordnummer 570
4200 WB Gorinchem