



Een op te richten **klachtencommissie** behandelt en beoordeelt klachten binnen de SIN. De taakomschrijving bevat de volgende verantwoordelijkheden:

Taakomschrijving Klachtencommissie

1. Ontvangen en Registreren van Klachten

- Ontvangen van klachten van leden op de inzetlijst of van een van de werkgroepen.
- Registreren en documenteren van binnengekomen klachten op een gestructureerde manier.

2. Onderzoek en Beoordeling

- Analyseren van de klacht en controleren of deze ontvankelijk is.
- Verzamelen van relevante informatie, zoals verklaringen, bewijsmateriaal en betrokken partijen.
- Horen van zowel de klager als de beklaagde op een objectieve en vertrouwelijke manier.

3. Besluitvorming en Advies

- Objectief beoordelen van de klacht op basis van regelgeving, beleid en feiten.
- Formuleren van een advies of uitspraak over de klacht.
- Eventueel aanbevelingen doen voor verbeteringen binnen de organisatie.

4. Communicatie en Terugkoppeling

- De klager en andere betrokkenen informeren over de uitkomst van de klacht.
- Schriftelijk vastleggen van beslissingen en argumentatie.
- Eventueel doorverwijzen naar een externe instantie als dat nodig is.

5. Nazorg en Evaluatie

- Bewaken van de opvolging van aanbevelingen en genomen maatregelen.
- Evalueren van klachtenprocedures en suggesties doen voor verbetering.
- Jaarlijks rapporteren over trends en patronen in klachten.

6. Vertrouwelijkheid en Onpartijdigheid

- Zorg dragen voor een eerlijke, onafhankelijke en zorgvuldige behandeling van klachten.
- Garanderen van vertrouwelijkheid en bescherming van persoonsgegevens.