

Klachtenreglement gebruikers, vrijwilligers en bezoekers

1. Inleiding en doel

Voor de Stichting BindkrachtVHL geldt als uitgangspunt dat iedereen binnen de organisatie zijn werk zo goed mogelijk, zo verantwoord mogelijk en met veel inzet verricht. Toch kan het voorkomen, dat er fouten of vergissingen worden gemaakt. Het klachtenreglement moet ervoor zorgen dat ontevreden cliënten/gebruikers/vrijwilligers goed worden geholpen en wel zo, dat zij vertrouwen houden in BindkrachtVHL.

2. Definities

2.1 Wat is een informele klacht?

Een uiting van ongenoegen over de organisatie of de gedragingen van één of meerdere medewerkers van BindkrachtVHL

2.1 Wat is een formele klacht?

Een formele klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen over de organisatie of de gedragingen van één of meerdere medewerkers van BindkrachtVHL, die door de direct betrokkenen niet in onderling overleg kan worden opgelost.

Een formele klacht kan betrekking hebben op:

- Een gedraging of het nalaten daarvan van een medewerker van BindkrachtVHL.
- Een activiteit of dienst van BindkrachtVHL.
- Een beslissing die gebaseerd is op een regel of procedure van BindkrachtVHL.
- Enige andere vorm van confrontatie met doen of laten van BindkrachtVHL.

2.2 Klager

Bezoekers, vrijwilligers of deelnemers aan de activiteiten en gebruikers van de diensten van BindkrachtVHL.

2.3 Beklaagde

Medewerker tegen wie de klacht gericht is

2.4 Voor wie is deze klachtenregeling bedoeld?

De klachtenregeling is bedoeld voor alle vrijwilligers klanten, deelnemers aan de activiteiten en gebruikers van de diensten van BindkrachtVHL. De klachtenregeling kan eveneens gebruikt worden door ex-klanten, mits het een klacht betreft over een situatie die niet langer dan 6 maanden geleden heeft plaatsgevonden.

2.5 Procedure.

De klacht wordt behandeld door een directeur-bestuurder. Doel is om tot een oplossing te komen en verbeteringen door te voeren.

3. Klacht indienen

3.1 een informele klacht

Indien zich een klacht voordoet, kan deze klacht in eerste instantie op informele wijze worden voorgelegd aan de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. Hierbij kan mogelijk de bestuurder aanwezig zijn. Binnen de organisatie wordt uitgegaan van het beginsel: 'Bespreek de klacht daar waar die ontstaan is en probeer hem daar op te lossen'.

3.2 een formele klacht

3.2.1 Een klacht kan op twee manieren worden ingediend.

- Via het klachtenformulier (bijlage 1)
- Via een klachtbrief of e-mail.

3.2.2 Procedure indienen klacht.

Een anonieme klachtbrief wordt niet in behandeling genomen.

Een klachtbrief kan meer dan één klacht bevatten.

De klachtbrief bevat tenminste de volgende gegevens.

- naam en adres van de klager;
- de datum van de gebeurtenis, handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft;
- een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de klacht en de eventuele betrokkenen;
- de naam van de betrokken afdeling/activiteit van BindkrachtVHL.

3.3 Geheimhouding.

Iedereen die volgens dit reglement betrokken is bij een klacht en de behandeling daarvan, kent een geheimhoudingsplicht ten aanzien van vertrouwelijke gegevens. Wanneer de geheimhouding geschonden wordt zullen er juridische stappen worden ondernomen.

4. Afhandeling van de klacht.

Elke ontvangen klacht wordt aan de directeur-bestuurder voorgelegd van de betreffende medewerker. De medewerker(s) wordt/worden op de hoogte gebracht van de ingediende klacht.

De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor een juiste behandeling van de klacht.

De directeur hoort alle betrokkenen. Na een gesprek met de klager worden de bevindingen binnen een maand op schrift gesteld en naar de klager gestuurd.

Indien de behandeling onverhoopt meer tijd vergt, wordt de klager hierover uiterlijk binnen één maand ingelicht. De binnengekomen klacht wordt geregistreerd en opgeslagen door de directeur-bestuurder. Er wordt een verslag gemaakt van de uitkomsten/afspraken van het gesprek. Er wordt ook gekeken naar hoe deze situatie ter lering kan zijn voor de organisatie.

5. Bezwaar

Indien de behandeling van de klacht niet naar wens is verlopen voor de klager, kan deze een schriftelijk bezwaar indienen uiterlijk 6 weken na de dag van de verzending van het oordeel als bedoeld in artikel 4 bij de directeur-bestuurder van BindkrachtVHL tegen de wijze waarop het onderzoek naar de klacht is verricht en/of tegen de uitspraak van de bestuurder inzake de klacht.

De bestuurder verleent dan de Raad van Toezicht inzage in alle stukken die van belang zijn voor de behandeling van het bezwaarschrift.

De Raad van Toezicht doet uitspraak uiterlijk twee maanden nadat het bezwaarschrift is binnengekomen.

6. Registratie en verwerken gegevens

De directeur moet halfjaarlijks de via het klachtenreglement geregistreerde binnengekomen klachten bespreken met de Raad van Toezicht.

Na afhandeling van de klacht wordt alle correspondentie na 2 jaar wordt de correspondentie vernietigd.

Bijlage 1 Klachtenreglement BindkrachtVHL

Klachtenformulier ten behoeve van cliënten, gebruikers, vrijwilligers

Indien u een klacht heeft over de dienstverlening van BindkrachtVHL of over gedragingen van medewerkers/vrijwilligers die u schriftelijk kenbaar wenst te maken dan verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier, en deze te verzenden ter attentie van de bestuurder, Industrieweg 16, 4143 HP Leerdam. E-mail: s.smeenk@bindkrachtvhl.nl of f.esmeijer@bindkrachtvhl.nl (beiden bestuurders van BindkrachtVHL).

Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar ons klachtenreglement.

Naam indiener
Adres Postcode/plaats
Telefoonnummer
E-mailadres

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?
Omschrijving klacht(en):

Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst: Wat zou dat dan zijn? Gewenste oplossing/reactie:

Heeft u al (telefonisch) contact gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daaruit gekomen?
Datum:

Handtekening klager:

Binnen twee weken na ontvangst ontvangt u nader bericht van de bestuurder