Klachtenregeling Tussenvoorziening voor derden

In deze klachtenregeling voor derden beschrijven we de procedure en de verantwoordelijkheden m.b.t Klachten ingediend door derden. We behandelen klachten van derden zorgvuldig.

Wat is het doel van deze regeling?

1. Het doel is om gezamenlijk het ongenoegen en eventuele gevoelens van onrecht weg te nemen. De klachtafhandeling is gericht op herstel van de relatie, het onderling vertrouwen.

2. De klachtregeling levert een bijdrage aan de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van de Tussenvoorziening.

Wat is de reikwijdte van deze regeling?

3. De Klachtenregeling is bedoeld voor iedereen die een klacht heeft over de dienstverlening van de Tussenvoorziening, zoals buurtbewoners en samenwerkingspartners.

4. Klachten over de begeleiding en bejegening van cliënten vallen onder de klachtenregeling voor cliënten.

5. Klachten van medewerkers (waaronder vrijwilligers en stagiaires) vallen onder de klachtenregeling voor medewerkers.

6. Een klacht kan betrekking hebben op:
    a. De werkwijze en het functioneren van de organisatie
    b. Het handelen van de medewerkers, vrijwilligers of stagiaires van de Tussenvoorziening
    c. Het handelen medewerkers van organisaties die voor de Tussenvoorziening werken

Procedure

7. Klachten van derden zijn altijd gericht aan het bestuur. Indienen van een klacht kan via het online klachtenformulier op de website, www.tussenvoorziening.nl/Klachten of via een rechtstreekse brief.

8. De klachtenfunctionaris geeft invulling aan een laagdrempelige en zorgvuldige Klachtenprocedure voor derden. De Klachtenfunctionaris is te bereiken via Klacht@tussenvoorziening.nl

9. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager en geeft een toelichting op de procedure.

10. Wanneer de klacht niet duidelijk is, wordt de klager in de gelegenheid gesteld om binnen 10 werkdagen de klacht toe te lichten. Wanneer de klager zijn klacht niet kan toelichten, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Klachtenregeling Tussenvoorziening voor derden

11. Het bestuur besluit of een klacht past binnen dit regelement (ontvankelijkheid). De klachtenfunctionaris meldt schriftelijk binnen 5 werkdagen nadat een klacht is ingediend, aan de Klager dat de klacht is ontvangen en of deze in behandeling genomen wordt.

12. Het bestuur kan de leidinggevende van de betrokken voorziening vragen om contact op te nemen met de klager. In overleg kan een oplossingsgesprek worden georganiseerd.

13. Het bestuur zorgt ervoor dat klager en leidinggevende over dezelfde informatie beschikken over de Klacht. Partijen hebben geheimhoudingsplicht met betrekking tot alle zaken en stukken die te maken hebben met de klacht tenzij wettelijke voorschriften anders bepalen.

14. Het bestuur besluit over de nemen individuele en algemene maatregelen. Tegen het besluit van het bestuur kan geen beroep aangetekend worden binnen het kader van deze regeling.

15. De klacht wordt binnen maximaal 20 werkdagen afgehandeld met een schriftelijke reactie van het bestuur aan de klager. Wanneer deze termijn door omstandigheden niet gehaald kan worden, wordt de klager door de klachtenfunctionaris geïnformeerd en wordt aangegeven welke termijn wel haalbaar is.

16. De klachtenfunctionaris monitort de voortgang van de klachtafhandeling. Over de klachtafhandeling wordt elk kwartaal gerapporteerd.