



Stichting Leergeld Roosendaal

Klachtenprocedure

Inhoud

1. Doelstelling en uitgangspunten.....	3
2. Indienen en registreren van een klacht	3
3. Afhandeling van een klacht	4
4. Afhandeling van een melding.....	4
5. Geschilbeslechting.....	5
6. Klokkenluidersregeling	5

1. Doelstelling en uitgangspunten

Het krijgen van klachten dient enerzijds gezien te worden als iets wat vermeden zou moeten worden; eenieder binnen Leergeld Roosendaal, bestuur en vrijwilligers, dient er naar te streven dat het indienen van een klacht wordt voorkomen. Anderzijds geven klachten de mogelijkheid om fouten of tekortkomingen te herstellen en er van te leren om in de toekomst die fout of tekortkoming te voorkomen.

Op de klachtenregeling van de stichting Leergeld Roosendaal zijn de navolgende uitgangspunten van toepassing:

1. alle klachten worden geregistreerd en behandeld;
2. alle incidenten worden als zodanig onderkend, geregistreerd en behandeld;
3. de procedure met betrekking tot de afhandeling van klachten en incidenten is schriftelijk vastgelegd en is bekend bij bestuur, vrijwilligers en cliënten;
4. de afhandeling van alle klachten wordt schriftelijk vastgelegd;
5. klagers ontvangen binnen een redelijke termijn een reactie op hun klacht of melding;
6. afwikkeling van een klacht of incident geschiedt zoveel mogelijk naar tevredenheid van de klager;
7. er is binnen Leergeld Roosendaal één functionaris belast met de afhandeling van klachten, tenzij het een klacht tegen deze functionaris zelve of de melding van een incident betreft;
8. er wordt toezicht gehouden op de naleving van de klachtenprocedure.

Een onderscheid wordt gemaakt naar externe klachten, interne klachten en incidenten.

Onder een externe klacht wordt verstaan iedere uiting (schriftelijk, mondeling, telefonisch of per elektronische communicatie) van een rechts- of natuurlijk persoon buiten Leergeld Roosendaal waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan ten aanzien van een handeling of de gevolgde procedure om te komen tot die handeling door of namens de stichting Leergeld Roosendaal.

Onder een interne klacht wordt verstaan iedere uiting (schriftelijk, mondeling, telefonisch of per elektronische communicatie) van een bestuurslid of vrijwilliger binnen Leergeld Roosendaal waaruit een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden van (een dreiging) van een misstand met betrekking tot de kwaliteitsbeheersing van handelingen of de gevolgde procedure om te komen tot die handelingen door of namens de stichting Leergeld Roosendaal, wettelijke regels, gedragsregels en/of werkinstructies blijkt, anders dan een incident.

Onder incident wordt verstaan iedere uiting (schriftelijk, mondeling, telefonisch of per elektronische communicatie) waaruit blijkt dat op redelijke gronden kan worden verondersteld dat er sprake is van een wetsovertreding en/of een strafbaar feit of een aantasting van de integriteit van de klager.

2. Indienen en registreren van een klacht

Het is van belang dat iedere klacht of melding wordt onderkend en als zodanig wordt behandeld.

Zodra een klacht of melding wordt ontvangen wordt de ontvangst onverwijld gemeld bij de klachtverantwoordelijke binnen Leergeld Roosendaal. Klachtverantwoordelijke is de Coördinator, tenzij het een klacht betreft tegen het handelen van de Coördinator zelve of de melding van een incident betreft. In dat geval treedt de Secretaris van het bestuur van de stichting Leergeld Roosendaal op als klachtverantwoordelijke.

Direct na ontvangst van de klacht of melding bevestigt de klachtverantwoordelijke schriftelijk of per mail de ontvangst van de klacht en dat die klacht in behandeling is genomen. De klager wordt medegedeeld dat hij binnen vier weken (eenvoudige klachten) dan wel binnen acht weken (gecompliceerde klachten) te rekenen vanaf de ontvangst van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt. Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt de klager hiervan tijdig in kennis gesteld onder opgave van de reden van de vertraging en de termijn waarop wel inhoudelijk zal worden gereageerd.

De afhandeling van een klacht of melding wordt ten alle tijden schriftelijk of per mail ter kennis gebracht aan de klager.

Binnen de stichting wordt een klachtenregister aangelegd. De Coördinator is belast met het beheer van dit klachtenregister. In dit register worden binnengekomen klachten of meldingen vastgelegd, waarbij tenminste de volgende gegevens worden opgenomen:

1. NAW-gegevens van de klager;
2. de datum waarop de klacht of melding is ontvangen;
3. de naam van de klachtverantwoordelijke;
4. een omschrijving van de klacht of melding;
5. de datum en wijze van afhandeling van de klacht of melding;
6. de gevoerde correspondentie omtrent de klacht of melding;
7. de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld);
8. de datum waarop de klacht en de afdoening ter kennis van het bestuur zijn gebracht.

De klachtverantwoordelijke rapporteert tijdens de bestuursvergadering het bestuur over ontvangen klachten of meldingen en de afhandeling daarvan aan het bestuur. In het jaarverslag van de stichting Leergeld wordt melding gemaakt van het aantal ontvangen klachten en een analyse daarvan, met als doel de opgedane ervaringen zoveel mogelijk aan te wenden voor de verbetering van de organisatie, haar procedures en haar producten. De klager heeft desgewenst inzage in het klachtenregister daar waar het de afhandeling van zijn klacht betreft.

3. Afhandeling van een klacht

De klachtverantwoordelijke:

1. bevestigt de ontvangst van de klacht of melding, conform bovenstaande;
2. bestudeert het dossier waarop de klacht of melding betrekking heeft en verzamelt alle relevante informatie;
3. wint eventueel nadere informatie in bij de klager en/of degene wiens besluit of handelen tot de klacht heeft geleid;
4. neemt een standpunt in;
5. informeert de klager schriftelijk of per mail en gemotiveerd over dit standpunt; 6. legt het standpunt vast in het klachtenregister.

4. Afhandeling van een melding

De afhandeling van een melding van een incident is gelijk aan de afhandeling van een klacht met dien verstande dat als het vermoeden dat het een wetsovertreding en/of een strafbaar feit betreft de verdere afhandeling bestaat uit het onverwijld melden daarvan bij de justitiële autoriteiten.

5. Geschilbeslechting

De klager die niet in kan stemmen met het door de klachtenverantwoordelijke ingenomen standpunt omtrent zijn klacht, kan zich wenden tot het bestuur van de stichting Leergeld Roosendaal. Dit bestuur zal op basis van een marginale toetsing de afhandeling van de klacht bezien en de klager informeren over haar standpunt. De klachtenregeling Leergeld Roosendaal voorziet niet in een interne- of externe vervolgpcedure.

6. Klokkenluidersregeling

Het bestuur van de stichting Leergeld Roosendaal garandeert dat de vrijwilligers die een interne klacht of melding doorgeven worden beschermd tegen eventuele nadelige effecten van die klacht of melding, ongeacht de uitkomst van de afhandeling daarvan.