

Wij doen er alles aan om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over onze diensten of dienstverlening. Het spreekt voor zich dat je je klacht dan aan ons kunt doorgeven. Wij behandelen je klacht zorgvuldig en wij streven ernaar om klachten binnen twee weken te behandelen.

1. Doel procedure.

- Het opheffen van ongenoegen en onvrede over de dienstverlening;
- Herstel van de relatie als die geschaad is. Onze inzet daarbij is vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde (of beklaagde);
- Het bijdragen aan de kwaliteit van onze dienstverlening door onze werkwijze aan te passen als zou blijken dat er vaker voorkomende knelpunten zijn in de dienstverlening.

2. Definitie klacht.

Als je meldt dat onze dienstverlening niet aan de verwachtingen heeft voldaan, vinden wij dat er sprake is van een klacht.

3. Werkwijze.

a. Wij zouden graag zien dat eventuele onvrede direct naar voren gebracht wordt in het contact met een van onze teamleden. In dat geval is er een (telefonisch) gesprek om de klacht te bespreken en zo mogelijk op te lossen. Indien de klacht hierdoor wordt opgelost, eindigt de procedure.

b. Als de uitkomst van het gesprek niet bevredigend is, kun je een klacht melden bij de directeur - bestuurder.¹

Dat kan door te bellen of een mail te sturen.

Als je de klacht schriftelijk meldt is het voor de behandeling nodig in ieder geval de volgende gegevens op te nemen:

- je volledige naam, woonplaats en de datum;
- een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

c. Behandelen van de klacht.

Binnen twee weken na de ontvangst van een klacht wordt er met je overlegd. Dit overleg dient er onder andere toe om vast te stellen of de klacht door middel van bemiddeling kan worden afgehandeld.

Wanneer overleg of bemiddeling leidt tot een oplossing waarmee je tevreden bent, wordt de klacht niet verder behandeld. Degene op wie de klacht betrekking heeft en jij als klager, worden schriftelijk geïnformeerd over de beëindiging van de klachtbehandeling. Als overleg of bemiddeling je onvrede niet weg neemt, wordt de behandeling van de klacht voortgezet.

d. De directie van Stichting Vreedzaam stelt dan op basis van alle informatie en alles nog eens afwegend een passende oplossing aan je voor. Deze oplossing word je schriftelijk meegedeeld en opgeslagen in het klachtdossier onder vermelding van je gegevens, de klacht en de afhandeling. Gegevens worden twee jaar bewaard en waarna verwijderd.

4. Verantwoordelijkheden

Alle betrokkenen zijn verantwoordelijk voor het correct ontvangen van een klacht en het ondernemen van de juiste acties hierin. De directie is verantwoordelijk voor de registratie van de klachten en de bewaking van de klachtenafhandeling.

¹ Als je klacht betrekking heeft op de directeur-bestuurder, dan kun je een mail sturen aan de voorzitter van de Raad van Toezicht. Deze behandelt dan de klacht.