



Klachtenregeling

Welzijn De Meierij

Algemeen

Welzijn De Meerij is een lokale professionele organisatie voor sociaal werk. Wij richten ons vooral op de inwoners van de dorpskernen Schijndel en Sint-Oedenrode van de gemeente Meierijstad. Wij stellen de mens centraal, waarbij we uitgaan van zijn of haar mogelijkheden. Door **dichtbij te zijn, te verbinden en te ondernemen** zijn wij in staat iemands sterke kanten aan te boren.

De lokale verbondenheid van Welzijn De Meerij is ons belangrijkste kenmerk, vanuit onder andere de geschiedenis van de organisatie en de lokale verbondenheid van een groot deel van de medewerkers. Medewerkers van Welzijn De Meerij, bestaande uit professionals en in verhouding een zeer grote groep lokale vrijwilligers, kennen de dorpen, de sociale netwerken en de mensen die er wonen. Dat maakt dat we op een natuurlijke wijze kunnen inspelen op ontwikkelingen. We zijn zichtbaar, in de buurt, interactief, in contact met instellingen voor alle inwoners en bereikbaar in de verschillende dorpskernen. Inwoners weten ons te vinden op de locaties waar onze activiteiten plaatsvinden.

Een klacht?

Wij doen ons best om zorg te dragen voor een goede dienstverlening. Daarbij zijn we ons ervan bewust dat iedereen zijn of haar eigen ideeën, verwachtingen en wensen heeft als het om activiteiten en dienstverlening gaat. Alle medewerkers van Welzijn De Meerij werken dan ook met de grootste zorgvuldigheid en houden rekening met uw vragen, wensen en verwachtingen. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent. Bijvoorbeeld over de activiteiten, de organisatie, of over de contacten met onze medewerkers of vrijwilligers. Dan horen wij dat graag van u! Op die manier kunnen wij samen met u naar een oplossing zoeken of voor verbetering zorgen. Want wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent. Bovendien kunnen we door uw opmerkingen of klachten mogelijk onze dienstverlening verbeteren en de kwaliteit van onze activiteiten verhogen.

I. Begripsbepaling.

Klacht:

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van degene die gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de diensten of activiteiten van de stichting, dan wel te kennen heeft gegeven van die diensten of activiteiten gebruik te willen maken. Het ongenoegen kan betrekking hebben op de wijze waarop hij/zij behandeld is door de stichting of door een medewerker van de stichting. Het ongenoegen kan tevens betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de diensten of activiteiten van de stichting.

De stichting:

Stichting Welzijn De Meerij te Schijndel.

Raad van Bestuur

Het eindverantwoordelijke en besluitvormende orgaan van de stichting

Klant:

Een persoon die tot de deelnemers c.q. de gebruikersgroep van de diensten of activiteiten van de stichting behoort en/of begeleiding of ondersteuning van Welzijn De Meerij ontvangt.

Klager:

Een klant of een groep van klanten die een klacht indient.

Medewerker:

Een persoon werkzaam bij de stichting, zowel in dienst als verbonden aan, inclusief bestuurders, Raad van Toezicht, vrijwilligers, vakkrachten of stagiairs, die onder verantwoordelijkheid van de stichting diensten verlenen of activiteiten begeleiden.

2. Indiening van de klacht.

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- a) een klant of een groep van klanten;
- b) een persoon die door een klant of een groep van klanten is gemachtigd.

3. Uitsluitingen.

Klachten welke worden uitgesloten van behandeling zijn:

- a) klachten welke strafrechtelijke vervolging beogen;
- b) klachten welke schadevergoeding door de stichting beogen;
- c) klachten die door de stichting reeds eerder in behandeling zijn genomen;
- d) klachten die anoniem zijn ingediend.

4. Procedure

- a) De klant bespreekt het geschil in eerste instantie met de betrokken medewerker, contactpersoon om tot een voor beide partijen acceptabele oplossing te komen.
- b) De klant dient schriftelijk zijn/haar klacht in met het ingevulde registratieformulier en geeft indien nodig een aanvullende toelichting. Vermeld dient te worden welke medewerker(s) bij het geschil zijn betrokken.
- c) Op een klachtenregistratieformulier worden de gegevens genoteerd, tevens wordt door Welzijn De Meierij op het formulier aangegeven welke medewerker, in dienst van de stichting, in eerste instantie voor een juiste afhandeling van de klacht zorg moet dragen.
- d) De betreffende medewerker onderzoekt de klacht en hoort, indien van toepassing, betrokken partijen en probeert tot een bevredigende oplossing te komen.
- e) Als het voorgaande niet lukt wordt de klacht voorgelegd aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur formeert een interne klachtencommissie. Indien de klacht betrekking heeft op de Raad van Bestuur wordt de klacht, ter afhandeling, voorgelegd aan de Raad van Toezicht.
- f) De klager krijgt bij schriftelijke indiening van de klacht, het antwoord schriftelijk.

Klachtenregistratieformulier

Datum aanmelding klacht:

Klacht aangenomen door:

Beroepskracht m.b.t. afhandeling: (in te vullen door Welzijn De Meierij)

Indiener klacht.

Naam: Dhr./mw.

Adres:

Postcode:

Plaats:

Tel.nr.:

Omschrijving klacht: (Indien nodig blad toevoegen)

Betreft voorziening / activiteit:

Datum voorval:

Betrokken medewerker(s) (indien van toepassing)

Omschrijving:
.....

Omschrijving van de wijze waarop de klacht is afgehandeld:

Omschrijving:
.....

De indiener is op d.d. .. - .. -.... schriftelijk in kennis gesteld van de afhandeling en het resultaat. (kopie brief aanhechten)

De klacht is wel/niet naar tevredenheid van de indiener afgehandeld.

De Klacht wordt:

- gearhiveerd
- doorgezonden aan de Raad van Bestuur
- doorgezonden aan de Raad van Toezicht