

Klachtenreglement

Bij Stichting Themida proberen we iedereen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Meestal lukt ons dat goed. Maar zoals bij alle mensenwerk, kan er af en toe iets mis gaan. Natuurlijk willen we dat weten en willen we dat graag herstellen. Daarom hebben we dit klachtenreglement opgesteld. Deze regeling biedt jou de kans om je verhaal te doen als je niet tevreden bent. En dat geeft ons de kans om eventuele fouten goed te maken en onze dienstverlening nog verder te verbeteren.

Wanneer niet?

Kleine dingen die mis gaan hoeven niet via een speciale klachtenregeling verholpen te worden. Zeg gewoon wat op je hart ligt en probeer er samen met ons uit te komen. Als dat niet naar wens verloopt, bel dan met één van onze directieleden. Zij bemiddelen graag en helpen je om tot een voor alle partijen aanvaardbare oplossing te komen.

Wanneer wel?

Als het niet lukt om samen met een adviseur of met de voorzitter tot een bevredigende oplossing te komen, kan je een officiële klacht indienen. Dat kan als je vindt dat je niet netjes behandeld bent of als je onvolledige of onjuiste informatie hebt gekregen. Ook een klacht over diensten die we niet zelf hebben uitgevoerd maar die wel onderdeel waren van een traject of training waarvoor wij verantwoordelijk waren, kun je bij ons indienen.

Procedure

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. In beide gevallen moet je zo duidelijk mogelijk aangeven wat je klacht is. Ook je naam en adres moeten bekend zijn, want anonieme klachten kunnen we wel in ontvangst nemen maar niet samen oplossen. Je klacht kan je tot 1 jaar na de aanleiding indienen. Het beste is om dat zelf te doen, maar je kan als je wil ook iemand machtigen om het voor je te doen.

Eerst krijg je van ons binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging dat we je klacht ontvangen hebben. Daarin staat een samenvatting van je klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden) en de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen we verwachten de klacht af te handelen.

Klachtencommissie

Iedere klacht wordt behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit minimaal 2 leden en een onafhankelijke voorzitter. Dit zullen altijd personen zijn die niet rechtstreeks met jouw situatie te maken hebben gehad. De voorzitter is één van onze bestuursleden. De klachtencommissie neemt binnen enkele weken contact met je op, zodat je je verhaal zelf telefonisch of persoonlijk kunt toelichten.

De klachtencommissie bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt de klachtencommissie binnen 4 weken na de ontvangst datum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit.

Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid en in overleg met de organisatie, bepaalt de klachtencommissie het voorstel aan de klager. Als je een klacht over een medewerker hebt, wordt die in de gelegenheid gesteld zijn eigen verhaal te doen.

De klachtencommissie doet binnen 6 weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden. De termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd.

Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de klachtencommissie overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is.

De klachtencommissie bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. De klachtencommissie analyseert elk jaar de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. De klachtencommissie beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

Beroep

Als we je na de schriftelijke ronde nog niet goed hebben kunnen helpen, kunnen we desgewenst een onafhankelijk persoon inschakelen om te bemiddelen. Of je kan de juridische wegen bewandelen die tot je beschikking staan. Maar zover is het in alle jaren van ons bestaan nog nooit gekomen en we zullen ons uiterste best doen om dat zo te houden!

Vragen?

Neem gerust contact op als je naar aanleiding van deze klachtenregeling nog vragen hebt. Dat kan op ons algemene telefoonnummer 010- 820 84 68 / 06-411 12 876 of via de mail, info@themida.nl