

Klachtenreglement Stichting Civil Care

Wat is een klacht?

Een klacht is een als zodanig bedoelde en bij de beklagde persoon of de organisatie kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde zaak of dienst, of over de bejegening die klager in het contact met de organisatie heeft ervaren.

Melding

Opdrachtgevers, of deelnemers aan opleidingen of adviestrajecten kunnen klachten indienen over het functioneren van medewerkers of van de Stichting bij de directeur. Deze beoordeelt of de klacht gegrond is, wijst toe wie het oplost (ongeacht wel of niet gegrond) en communiceert dit zo snel mogelijk met de klager. Daarbij wordt een termijn gehanteerd van maximaal 6 weken, waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld. Door de directeur wordt geïnventariseerd:

- de aard van de klacht
- wat is er misgelopen
- wie zijn er bij betrokken en welk aandeel hebben zij • welke schade is aangericht
- doel en verwachtingen van de klager
- opvattingen en suggesties van de klager

Ook beoordeelt de directeur of er op korte termijn moet worden gehandeld om zaken recht te zetten of verdere escalatie te voorkomen. Ook een eventueel publicitair (imago-)aspect wordt daarbij in ogenschouw genomen.

Onderzoek en afhandeling

Bij het onderzoeken van de klacht wordt het principe van hoor en wederhoor toegepast. Vervolgens wordt een standpunt geformuleerd over de terechtheid van de klacht en wordt besloten op welke wijze die wordt afgehandeld. Dit wordt ter kennis gebracht van de klager en in voorkomend geval van de beklagde. Naar aanleiding van de klacht neemt de directeur of de leidinggevende van de betrokken medewerker zonnig interne stappen om herhaling van een klacht te voorkomen. Vervolgens draagt de directeur er zorg voor dat de afhandeling via de bestuurder geregistreerd wordt in het klachtendossier. Een maal per jaar wordt een overzicht en analyse van de klachten aangeleverd aan het bestuur.

Mocht zich de situatie voordoen dat er een klacht binnenkomt over de directeur, wordt deze doorgestuurd naar de voorzitter van het bestuur. Het bestuur voert vervolgens bovengeschetste procedure uit.