

Klachtenregeling Stichting Beweegeteam Woerden

Stichting Beweegeteam Woerden hecht aan tevreden relaties en werkt daarom voortdurend aan de kwaliteit van de diensten die we leveren. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening, de medewerkers van stichting Beweegeteam Woerden of wat voor aspect van de organisatie dan ook, dan nodigen we u graag uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Wij nemen uw opmerkingen zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

Wij waarderen het dan ook zeer als u het ons laat weten als u een klacht heeft. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren. Alle klachten zullen vertrouwelijk worden behandeld.

Artikel 1

Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost. Wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak. Als de klacht een bepaalde persoon betreft, zullen we proberen u eerst met de betreffende persoon in contact te brengen om tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u contact opnemen met mevrouw Katinka Meiborg (mocht het haar functioneren betreffen, kunt u vragen naar mevrouw Kerstin Hogenbirk, voorzitter bestuur). Eventuele consequenties worden door Stichting Beweegeteam Woerden snel afgehandeld.

Artikel 2

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan via het **formulier dat onderaan** is bijgevoegd. U kunt het ingevulde formulier daarna verzenden aan stichting Beweegeteam Woerden ter attentie van mevrouw K. Meiborg (ook hier: is mevrouw Meiborg zelf bij de kwestie betrokken, dan wordt u verzocht het formulier te zenden ter attentie van mevrouw K. Hogenbirk).

Artikel 3

Verloop procedure

De procedure voor klachten is als volgt: mevrouw Meiborg c.q. mevrouw Hogenbirk zal uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het hen niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal hij/zij in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal hij/zij ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd. Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen vier weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Artikel 4

Overige aspecten klachtenregeling

Alle aspecten van de afhandeling van uw klacht zullen worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

Artikel 5

Registratie

Alle klachten worden geregistreerd en opgeslagen in een beveiligde omgeving. De documentatie wordt minimaal één jaar bewaard.