



EXTERNE KLACHTENREGELING WELZIJN BAARN

Alles naar wens? Of toch niet helemaal?

Natuurlijk doen alle medewerkers en vrijwilligers van Welzijn Baarn hun uiterste best om de dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent over een medewerker of vrijwilliger, een activiteit, een welzijnsdienst of iets anders. Bent u dermate ontevreden, kunt u een klacht indienen. Volg dan onderstaande stappen.

Stap 1: Laat het ons weten

Het is belangrijk dat u uw klacht kenbaar maakt bij degene die verantwoordelijk is. Vaak is het het beste om in onderling overleg tot een oplossing te komen.

Wanneer u vindt dat uw klacht niet netjes afgehandeld is, of als u niet tevreden bent met het antwoord, kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersoon of de directie van Welzijn Baarn.

In het geval het een klacht over ongewenst (seksueel) gedrag betreft, vragen wij u rechtstreeks contact op te nemen met de vertrouwenspersoon of de directie.

Stap 2: Naar de vertrouwenspersoon of directie

Wij hopen als organisatie natuurlijk dat het niet nodig is, maar mocht u naar aanleiding van de reactie van de medewerker niet tevreden zijn, kunt u, zoals vermeld, contact opnemen met de vertrouwenspersoon of de directie. Wij willen u vragen dit schriftelijk te doen, zodat er op later termijn geen onduidelijkheid kan ontstaan.

Voor de vrijwilligers, bezoekers en deelnemers is er een interne vertrouwenspersoon. U vindt de gegevens van deze vertrouwenspersoon op onze website.

Voor de medewerkers van Welzijn Baarn is er een externe vertrouwenspersoon. U ontvangt binnen vier weken reactie.

Stap 3: Naar de klachtencommissie

Wanneer u binnen de gestelde vier weken geen reactie heeft ontvangen, of niet tevreden bent met de reactie van de directie of de vertrouwenspersoon, kunt u een schriftelijke reactie indienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie van Welzijn Baarn bestaat uit drie personen, te weten:

- één vertegenwoordiger, Anja van de Beek, namens de werknemers van Welzijn Baarn;
- één vertegenwoordiger, Rozemarijn Krekelberg, namens de werkgever van Welzijn Baarn;
- één externe vertegenwoordiger, Hans van der Veen, tevens voorzitter van de klachtencommissie.

Stap 4: ... en verder

De klachtencommissie bevestigt binnen twee weken de ontvangst van uw klacht en zal u berichten hoe de verdere procedure verloopt. Welzijn Baarn krijgt in ieder geval de gelegenheid op uw klacht te reageren. Er kan eventueel een zitting komen waarin verschillende partijen hun verhaal doen. De klachtencommissie zal proberen het geschil door bemiddeling op te lossen. Lukt dit niet, brengt de klachtencommissie binnen acht weken advies uit aan het bestuur van Welzijn Baarn. Deze moet u vervolgens binnen een maand laten weten hoe zij omgaat met dit advies.



Bijlage 1: Klachtenformulier Welzijn Baarn

Indien u een klacht heeft over een medewerker of de dienstverlening van Welzijn Baarn, verzoeken wij u gebruik te maken van onderstaande klachtenformulier en dit per post te verzenden ter attentie van de directie of te mailen naar info@welzijnbaarn.nl

KLACHTENFORMULIER WELZIJN BAARN

- Naam:
- Adres:
- Postcode/plaats:
- Telefoonnummer:
- E-mailadres:

Voor een snelle en zorgvuldige afhandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: Wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al? Heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan (onder vermelding van data)?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Graag komen wij samen tot een oplossing. Heeft u zelf al een idee over hoe het probleem opgelost kan worden? Laat het ons weten!

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

- Plaats en datum:
- Handtekening: