



FORT³³

ontmoeten ontwikkelen ontspannen

Heeft u een klacht zeg het ons.

Als FORT33 willen we ondersteuning van goede kwaliteit bieden. Helaas gaat er soms iets mis. Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent. Dan kan er een klacht ontstaan.

Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

Stap 1: Zelf de klacht bespreken

Probeer eerst samen met de medewerker of vrijwilliger in een gesprek een oplossing te vinden. Het kan best lastig zijn uw onvrede open op tafel te leggen. Toch heeft het voordelen om direct in gesprek te gaan. De medewerker kan reageren en eventueel uitleg geven. Soms is er sprake van een misverstand. In een gesprek wordt dat dan direct opgehelderd. Als u het moeilijk vindt om in gesprek te gaan, kunt u iemand vragen u hierbij te helpen. Bijvoorbeeld een ouder, partner, familielid of goede vriend.

Stap 2: Inschakelen van de coördinator om te bemiddelen.

Als het gesprek met de medewerker of vrijwilliger niet leidt tot een oplossing, kan de coördinator van FORT33 worden ingeschakeld voor bemiddeling. Het doel van de bemiddeling is het herstellen van de vertrouwensrelatie tussen u en de medewerker. De coördinator geeft geen oordeel of de klacht gegrond is, maar kan behulpzaam zijn bij het ophelderen van eventuele misverstanden en biedt een luisterend oor.

Stap 3: Klacht voorleggen aan het bestuur van FORT33

Komt u er samen niet uit? Vindt u dat het probleem niet of onvoldoende is opgelost? Dan kunt u de klacht schriftelijk voorleggen aan het bestuur. Het bestuur kan -volgens het klachtenreglement- uw klacht onderzoeken en een uitspraak doen over of de klacht gegrond is. Ook kan het bestuur een advies geven aan de coördinator van FORT33 over hoe de klacht opgelost kan worden, of hoe in de toekomst een klacht kan worden voorkomen. Het bestuur heeft geheimhoudingsplicht. Wel stuurt zij een kopie van uw klachtbrief aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Het bestuur zal binnen twee maanden een besluit nemen over uw klacht.

Hoe dient u een klacht in?

Een klacht dient u schriftelijk in. U kunt hiervoor gebruik maken van het klachtenformulier.

Meer informatie

Uitgebreidere informatie kunt u lezen in het klachtenreglement.

Contactgegevens

FORT33

t.a.v. de coördinator

Email: alice@fort33.nl

Klachtenreglement

FORT33 stelt alles in het werk om een zo goed mogelijke dienstverlening te verlenen. Toch kan het voorkomen dat er fouten of vergissingen worden gemaakt.

In dit klachtenreglement wordt beschreven hoe een klacht kan worden ingediend en hoe de klachten in behandeling worden genomen.

De klachtenprocedure moet ervoor zorgen dat ontevreden klanten goed worden geholpen en wel zo, dat zij vertrouwen houden in FORT33. Een goede registratie van alle klachten kan ook zicht geven op wat zwakkere plekken in de organisatie en kan stimuleren tot systematische verbetering.

Voor de klanten van FORT33 is een folder over de klachtenregeling beschikbaar.

Definitie klachten

Een klacht kan gaan om handelen, of om het nalaten daarvan, en heeft betrekking op een individuele zaak.

Niet geklaagd kan worden over:

- Het beleid m.b.t. de vaststelling van de tarieven;
- Het beleid m.b.t. de algemene openingstijden van de voorzieningen;
- Iets dat langer dan 3 maanden geleden heeft plaatsgevonden;
- Het door het bestuur vastgestelde beleid van FORT33.

Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen.

Een klacht kan worden ingediend door de klant zelf, door zijn of haar wettelijk vertegenwoordig(st)er of zijn of haar nabestaanden.

Informele fase

Voorafgaand aan de formele fase, de feitelijke indiening van een klacht bij het bestuur, vindt een informele fase van klachtenbemiddeling- en afhandeling plaats. Binnen de organisatie wordt uitgegaan van het beginsel: 'Bespreek de klacht daar waar die ontstaan is en probeer hem daarop te lossen'.

1. Bespreken met betrokkene

De klant neemt contact op met de medewerker(s)¹ over zijn/haar klacht. Deze maakt binnen twee weken een afspraak met de klant om de klacht te bespreken en onderling tot een oplossing te komen.

Onze medewerkers zullen trachten de kritiek of klacht om te zetten in verbeteringen. Ter lering worden deze kritiepunten en/of klachten wel geregistreerd en besproken in het eerstvolgende stafoverleg.

¹ Bij medewerker kan ook vrijwilliger worden gelezen

2. Bemiddeling door de coördinator

Indien het gesprek tussen klager en betrokken medewerker(s) niet leidt tot een voor de betrokken partijen acceptabele oplossing, kan de coördinator van de organisatie tot klachtenbemiddeling overgaan. Het doel van de bemiddeling is het herstellen van de vertrouwensrelatie tussen de klant en de medewerker.

De coördinator geeft geen oordeel over de gegrondheid van de klacht, maar kan behulpzaam zijn bij het ophelderen van eventuele misverstanden en biedt een luisterend oor. De bemiddeling eindigt wanneer klager en bemiddelaar samen constateren dat het probleem is opgelost of wanneer een van beiden – klager of bemiddelaar – kenbaar maakt geen heil te zien in voortzetting van de bemiddeling.

Formele fase

3. Schriftelijke klacht indienen bij het bestuur van FORT33

Als zowel een gesprek met de betrokken medewerker(s) als bemiddeling door de coördinator niet tot een bevredigend resultaat leidt, dan is het mogelijk om een schriftelijke klacht in te dienen bij het bestuur van FORT33.

De klachtmelding bevat tenminste de volgende gegevens:

- Naam en adres van de klager;
- Naam van de bij de klacht betrokken persoon/personen;
- Een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gebeurtenis, het handelen of niet handelen waarop de klacht betrekking heeft;
- De reden waarom de klacht wordt ingediend;
- Wat de klager heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Een lid van het bestuur kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht wanneer zich lid omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.

De secretaris van het bestuur zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht aan de coördinator, en aan degene over wie is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen veertien dagen na verzending een schriftelijk verweer aan het bestuur toe te zenden.

De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij het bestuur kan indienen.

Het bestuur kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij de directeur, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).

Als het bestuur dit wenselijk acht, kan zij klager en betrokkene(n) uitnodigen voor een mondelinge toelichting. Het bestuur kan partijen apart van elkaar horen, als zij dit nodig vindt, of als een van de partijen hierom verzoekt.

Het bestuur is verplicht alle stukken en/of informatie, met betrekking tot de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen.

Het bestuur zal binnen twee maanden een oordeel uitspreken over het al dan niet gegrond zijn van een klacht. Het bestuur neemt geen maatregelen, maar kan wel aanbevelingen doen aan de coördinator van FORT33 naar aanleiding van een klacht, bijvoorbeeld hoe de klacht opgelost kan worden, of hoe in de toekomst een klacht kan worden voorkomen.

Dit oordeel kan inhouden dat het bestuur zich niet in staat acht, bijvoorbeeld door tegenstrijdige verklaringen, vaststellingen te doen omtrent de gegrondheid van de klacht.

Als het niet lukt om binnen de genoemde termijn een oordeel uit te brengen, worden klager en degene waarover is geklaagd hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht. Dit bericht omvat ook de reden(en) voor het uitstel, en de vermelding van de termijn waarin het bestuur verwacht haar oordeel over de klacht uit te kunnen brengen.

De coördinator rapporteert binnen twee maanden schriftelijk aan het bestuur of er maatregelen zijn genomen en zo ja welke.

Registratie

Alle klachten worden geregistreerd in een systeem. Hierbij wordt minimaal vermeld de wijze van indiening (mondeling/schriftelijk), en de aard van de klacht (bejegening door de medewerker, werkwijze van de medewerker, of anders). Ook de uitkomst van de klachtbehandeling wordt geregistreerd.

De klachtenregistratie wordt beheerd door de coördinator. Daarin worden de bescheiden op chronologische volgorde bewaard. Toegang tot dit registratiesysteem is voorbehouden aan de coördinator, en aan het bestuur.

Vaststelling

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door het bestuur van FORT33.

Leusden, 23 november 2016



FORT³³

ontmoeten ontwikkelen ontspannen

Klachten formulier

Naam en adres van degene die de klacht indient.	
Naam van de bij de klacht betrokken persoon/personen	
Een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gebeurtenis, het handelen of niet handelen waarop de klacht betrekking heeft	
De reden waarom de klacht wordt ingediend	
Wat heeft de klager ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.	