

Klachtenregeling VluchtelingenWerk Nederland

1. Inleiding

VluchtelingenWerk Nederland wil haar cliënten en relaties zorgvuldig behandelen. Toch blijft hulpverlening het werk van mensen. Er kunnen dan ook onbedoeld fouten worden gemaakt. Om deze fouten zo goed mogelijk te herstellen heeft VluchtelingenWerk Nederland een klachtenregeling. In deze brochure leest u hoe en waar u een klacht kunt indienen en wat er vervolgens met uw klacht gebeurt. Heeft u nog vragen, neem dan contact op met de Landelijke Klachtencommissie (de adresgegevens vindt u onderaan de volgende pagina).

1.1 Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die ontevreden is over het contact met (een medewerker van) VluchtelingenWerk Nederland of de wijze waarop hij of zij behandeld wordt of is, kan een klacht indienen. Eventueel kunnen ook familieleden of anderen namens u een klacht indienen; u moet het er dan in ieder geval mee eens zijn dat iemand anders namens u een klacht indient.

1.2 Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over alle zaken die betrekking hebben op VluchtelingenWerk Nederland en/of de medewerkers. Voorbeelden zijn: genomen beslissingen, gedragingen van een medewerker tegenover u, of regels van de organisatie.

De gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid, mogen niet langer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden.

1.3 Aan wie kunt u de klacht voorleggen?

Wanneer u het niet eens bent met de manier waarop een medewerker of een afdeling van het Landelijk Bureau van VluchtelingenWerk Nederland zich tegenover u gedraagt, of met diens beslissing of handeling, is het goed dit in eerste instantie met die persoon zelf te bespreken. Wanneer u geen gesprek wilt of ontevreden bent over het verloop van het gesprek, kunt u uw klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie van VluchtelingenWerk Nederland.

Klachten over medewerkers van regionale of lokale afdelingen van VluchtelingenWerk Nederland kunnen **niet** bij de landelijke commissie ingediend worden. Daarvoor moet u bij de betreffende afdeling zijn. Het secretariaat van de Landelijke Klachtencommissie kan u doorverwijzen naar de juiste regionale commissie.

1.4 De Landelijke Klachtencommissie

Deze commissie bestaat uit ten minste drie leden en een plaatsvervanger. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn onafhankelijk. Dat wil zeggen dat zij niet verbonden zijn met VluchtelingenWerk Nederland of één van haar regionale stichtingen.

2. Procedure

Hieronder leest u hoe de behandeling van uw klacht verloopt. De officiële en volledige klachtenregeling is op het kantoor van VluchtelingenWerk Nederland aanwezig. Uiteraard kunt u hiervan een exemplaar krijgen; neemt u dan contact op met het Secretariaat Landelijke Klachtencommissie (adresgegevens onderaan deze pagina).

2.1 Hoe dient u uw klacht in?

- 2.1.1 U kunt uw klacht *schriftelijk* indienen bij de ambtelijk secretaris van de Landelijke Klachtencommissie, voorzien van de noodzakelijke gegevens om de klacht te kunnen behandelen. U vermeldt o.a. uw naam en adres, de naam van degene(n) tegen wie u een klacht indient en de inhoud van de klacht. De ambtelijk secretaris stuurt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging toe. Het adres van de Landelijke Klachtencommissie staat onderaan deze pagina vermeld.
- 2.1.2 Een *mondelinge of telefonische* klacht geeft u door aan een klachtenbemiddelaar c.q. vertrouwenspersoon. Die schrijft het voor u op, zodat de klacht schriftelijk bij de commissie terecht komt. De ambtelijk secretaris stuurt u vervolgens een ontvangstbevestiging toe.

Bij de indiening en de behandeling van de klacht kunt u hulp of ondersteuning vragen van anderen, bijvoorbeeld een familielid, advocaat of vertrouwenspersoon. Eventuele kosten die dat met zich meebrengt worden niet door ons vergoed. Ook degene tegen wie de klacht is gericht, kan zich laten bijstaan door anderen.

2.2 Hoe wordt uw klacht behandeld?

- 2.2.1 Indien de bemiddelingspoging bij de klachtenbemiddelaar (zie 2.1.2) geen succes heeft, of de klager daar geen gebruik van wil maken, kunt u uw klacht direct aan de Landelijke Klachtencommissie voorleggen.
- 2.2.2 De commissie oordeelt onafhankelijk over de gegrondheid van uw klacht en doet aanbevelingen aan de directie, c.q. het bestuur van VluchtelingenWerk Nederland over te nemen maatregelen. U en degene over wie u geklaagd heeft, krijgen daar bericht van.
- 2.2.3 De klachtencommissie kan overigens alsnog besluiten, alvorens de klacht in behandeling te nemen, de klager door te verwijzen naar de klachtenbemiddelaar om een poging tot bemiddeling te doen.

2.3 Hoe werkt de beroepsprocedure?

- 2.3.1 In geval van een beroep over afdoening van een klacht (bijvoorbeeld door een regionale klachtencommissie), wordt dezelfde procedure gevolgd zoals in de twee hierboven staande paragrafen beschreven is.
- 2.3.2 De landelijke klachtencommissie is de hoogste beroepsinstantie voor klachten en doet voor VluchtelingenWerk een bindende uitspraak.

3. Meer informatie

Voor alle vragen over de klachtenprocedure én voor het indienen van een klacht kunt u terecht bij het Secretariaat Landelijke Klachtencommissie:

Secretariaat Landelijke Klachtencommissie
VluchtelingenWerk Nederland, Landelijk Bureau
Postbus 2894
1000 CW Amsterdam
telefoon: (020) 346 72 00
e-mail: klachten@vluchtelingenwerk.nl