

Informatie over het indienen van een klacht

Inleiding

VluchtelingenWerk Zuidwest Nederland wil al haar cliënten, relaties en medewerkers (betaald, onbetaald, stagiaires) zorgvuldig behandelen. Toch blijft ons werk het werk van mensen. Er kunnen dan ook (onbedoeld) fouten gemaakt worden. Om deze fouten zo goed mogelijk te herstellen, heeft VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland een klachtenregeling. Hier leest u hoe en waar u een klacht kunt indienen en hoe de behandeling van uw klacht verloopt.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die contact met ons heeft of in het recente verleden heeft gehad, kan een klacht indienen. In bepaalde gevallen kunnen ook familieleden of andere betrokkenen een klacht indienen. U moet het er dan in elk geval mee eens zijn dat die persoon namens u een klacht indient.

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over alle zaken die betrekking hebben op VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland en haar medewerkers (betaalde medewerkers, vrijwilligers en stagiairs). Bijvoorbeeld: genomen beslissingen of gedragingen van een medewerker tegenover u. Of gedragingen van een leidinggevende tegenover u als medewerker. De gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid, mogen niet langer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden.

Aan wie kunt u de klacht voorleggen?

Wanneer u het niet eens bent met de manier waarop een medewerker van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland zich tegenover u gedraagt, of als u het niet eens bent met diens beslissing of handeling, is het goed om dit in eerste instantie met die medewerker/collega/leidinggevende zelf te bespreken. Wanneer u hierover ontevreden bent en blijft, kunt u het probleem schriftelijk of via de mail voorleggen aan de manager van de medewerker. Wanneer dit geen oplossing biedt, kunt u het probleem schriftelijk of via de mail voorleggen aan de directeur-bestuurder. Wanneer ook dit geen oplossing biedt, kunt u het probleem kenbaar maken bij de Bovenregionale Klachtencommissie.

De Bovenregionale Klachtencommissie

Deze commissie bestaat uit tenminste drie leden. Minimaal twee van de drie leden, onder wie de voorzitter, zijn onafhankelijk. Dat wil zeggen dat zij noch in het verleden noch op dit moment verbonden zijn (geweest) met VluchtelingenWerk. De procedure Hieronder leest u hoe de behandeling van uw klacht verloopt. Dit is een praktische omschrijving. De officiële en volledige klachtenregeling is bij elk kantoor van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland aanwezig. U kunt het daar inzien of downloaden van de website.

Hoe dient u uw klacht in?

Indien de klacht intern niet naar voldoening is opgelost, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Bovenregionale Klachtencommissie. U vermeldt uw naam en adres, de naam van degene(n) tegen wie u een klacht indient en kort de inhoud van de klacht. Het adres van de Regionale Klachtencommissie staat hieronder vermeld. U ontvangt vervolgens een formulier dat u ingevuld retour kunt sturen.

Hoe wordt uw klacht behandeld?

De behandeling van uw klacht door de commissie duurt ongeveer drie maanden. De commissie werkt met het principe van hoor en wederhoor. De commissie oordeelt onafhankelijk over de gegrondheid van uw klacht en doet aanbevelingen aan het bestuur van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland

over te nemen maatregelen. U en degene over wie u geklaagd heeft, krijgen daarvan ook bericht. Als uw klacht is afgewezen Als u niet tevreden bent met het uiteindelijke oordeel over en de afhandeling van uw klacht door VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland, dan kunt u een beroep doen op de rechter. Hulp en informatie Bij het indienen en tijdens de behandeling van de klacht kunt u advies en hulp vragen van anderen, bijvoorbeeld een familielid, advocaat of andere personen in wie u vertrouwen stelt. Eventuele kosten die dat met zich meebrengt, worden niet vergoed door VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland.

Stichting VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland
t.a.v. Regionale Klachtencommissie
Blaak 22
3011 TA ROTTERDAM Tel: 010 – 2292362
email: info-zuidwest@vluchtelingenwerk.nl