

## Informatie

### Klachtenregeling

- Ter informatie

datum 01-07-2017

betreft Klachtenregeling

#### Inleiding

VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland wil al haar cliënten en relaties zorgvuldig behandelen. Toch blijft hulpverlening het werk van mensen. Er kunnen dan ook (onbedoeld) fouten gemaakt worden. Om deze fouten zo goed mogelijk te herstellen, heeft de stichting een klachtenregeling. In deze brochure 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.

#### Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over alle zaken die betrekking hebben op de stichting en haar medewerkers (betaalde medewerkers, vrijwilligers en stagiairs). Bijvoorbeeld: genomen beslissingen of gedragingen van een medewerker tegenover u. 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 de stichting 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 zelf te bespreken. Wanneer u hierover ontevreden bent en blijft, kunt u het probleem voorleggen aan de manager van de medewerker en tenslotte bij 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.

#### De procedure

Hieronder leest u hoe de behandeling van uw klacht verloopt. Dit is een praktische omschrijving. De officiële en volledige klachtenregeling is in te zien en te 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 de inhoud van de klacht.

Secretariaat Bovenregionale Klachtencommissie  
Elvera Spierenburg (secretaris)  
p/a Anna van Hannoverstraat 4  
2595 BJ Den Haag  
p/a Telefoon 070-3265368 (intern 1529)  
E-mail [espierenburg@vluchtelingenwerk.nl](mailto:espierenburg@vluchtelingenwerk.nl)

Hoe wordt uw klacht behandeld?

De bovenregionale klachtencommissie streeft ernaar uw klacht binnen vier weken af te handelen.

De commissie werkt met het principe van hoor en wederhoor. De commissie oordeelt onafhankelijk over de gegrondheid van uw klacht en doet aanbevelingen aan de directeur-bestuurder van de stichting 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 dan kunt u een beroep doen op de rechter.

Hulp

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. Eventuele kosten die dat met zich meebrengt, worden niet vergoed door VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland.

Informatie

U kunt voor informatie of advies inzake de klachtenregeling en procedure contact opnemen met Tom Werkhoven, directiesecretaris VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland.

> telefoon: 06-13325941

> email: [twerkhoven@vluchtelingenwerk.nl](mailto:twerkhoven@vluchtelingenwerk.nl)