

KLACHTENREGELING

Voor klanten van Welzijn Scheveningen, bezoekers van de wijk- en dienstcentra van Welzijn Scheveningen en buurtbewoners die in de buurt van een wijk- en dienstcentrum van Welzijn Scheveningen wonen



Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Stap 1 – Praat erover.....	3
Stap 2 – Naar de verantwoordelijk medewerker	3
Stap 3 – Naar de directeur / lid Raad van Toezicht.....	3
Stap 4 – Naar de klachtencommissie	3
Klachtencommissie.....	4
Overige informatie	4

Inleiding

De medewerkers en alle vrijwilligers van Welzijn Scheveningen doen hun uiterste best om de dienst- en hulpverlening zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het voorkomen dat u als klant, bezoeker of buurtbewoner¹ niet helemaal tevreden bent over een medewerker of vrijwilliger, over een activiteit, een dienst of iets anders.

Stap 1 – Praat erover

Uiteraard bespreekt u uw ontevredenheid eerst met de betrokken persoon. Komt u er niet uit en bent u zo ontevreden dat u een klacht wilt indienen, volg dan onderstaande stappen.

Stap 2 – Naar de verantwoordelijk medewerker

De belangrijkste stap is dat u uw klacht laat horen aan degene die binnen Welzijn Scheveningen verantwoordelijk is voor waar uw klacht betrekking op heeft. Doe dit mondeling of schriftelijk. Indien u uw klacht mondeling indient, leggen wij dit samen schriftelijk vast; deze schriftelijke klacht ondertekent u. Gezamenlijk wordt gekeken of we tot een oplossing kunnen komen. Komt u er samen toch niet uit, neem dan de volgende stap.

Stap 3 – Naar de directeur / lid Raad van Toezicht

Mocht u niet tevreden zijn met de reactie van Welzijn Scheveningen dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de directeur. Als uw klacht juist betrekking heeft op de directeur, dan kunt u zich wenden tot één van de leden van de Raad van Toezicht van Welzijn Scheveningen (verder te noemen 'toezichthouder'). De directeur / toezichthouder registreert uw klacht en verzendt een kopie van de klacht aan de betrokken medewerker of vrijwilliger / directeur. Wordt uw klacht terecht geacht, dan neemt de directeur / toezichthouder een besluit met betrekking tot de te nemen maatregelen en/of bemiddeling. U ontvangt binnen twee weken een reactie.

Stap 4 – Naar de klachtencommissie

U kunt een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie als u binnen twee weken geen reactie hebt ontvangen van de directeur / toezichthouder van Welzijn Scheveningen. Of als u vindt dat de directeur / toezichthouder uw klacht niet naar tevredenheid heeft afgehandeld. Gebruik hiervoor het formulier klachtencommissie.

¹ Wanneer u als vrijwilliger een klacht heeft, geldt de klachtenprocedure zoals die is opgenomen in het Vrijwilligersbeleid.

Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit drie onafhankelijke leden. De klachtencommissie bevestigt binnen twee weken de ontvangst van uw klacht en geeft aan hoe de verdere procedure verloopt. Welzijn Scheveningen krijgt nog een keer de gelegenheid op uw klacht te reageren en er kan een zitting komen waarin de verschillende partijen hun verhaal doen. De klachtencommissie zal proberen het geschil door bemiddeling op te lossen. Lukt dit niet, dan brengt de klachtencommissie binnen twee maanden advies uit aan de Raad van Toezicht van Welzijn Scheveningen. De Raad van Toezicht laat u vervolgens binnen een maand weten hoe ze dit advies honoreren.

Overige informatie

Wilt u meer weten over de klachtenregeling of het reglement van de klachtencommissie? Kijk dan op onze website www.welzijnscheveningen.nl of neem contact op met de adviseur interne organisatie van Welzijn Scheveningen.

Klachtencommissie Welzijn Scheveningen
Keizerstraat 71c
2584 BC Den Haag

070 - 416 20 20
klachtencommissie@welzijnscheveningen.nl

Klachtenregeling

© WELZIJN SCHEVENINGEN

Keizerstraat 71/c • 2584 BC Den Haag

Tel. (070) 416 20 20

E-mail info@welzijnscheveningen.nl

www.welzijnscheveningen.nl