

Vicki Brownhuis Klachtenprocedure Gasten

Klacht: Een klacht is het uiten van ontevredenheid over onze dienstverlening. Het kan te maken hebben met de geleverde ondersteuning, de wijze waarop deze is ingericht of de wijze waarop er met mensen wordt omgegaan.

Stappen

1 Kenbaar maken klacht

Een gast die ontevreden is over de geleverde dienstverlening van het Vicki Brownhuis maakt dit kenbaar bij de betrokken vrijwilliger(s) of de interne coördinator

2 Maken afspraak

De vrijwilliger(s) of interne coördinator neemt vervolgens het initiatief voor het maken van een afspraak om de klacht te bespreken.

3a Bespreken klacht met vrijwilliger(s)

In een persoonlijk gesprek met de vrijwilliger(s) wordt de klacht besproken en gezamenlijk gezocht naar een oplossing voor het probleem. Komen de gast en de vrijwilliger(s) er samen niet uit dan wordt de klacht doorgezet naar de interne coördinator of bij een formele klacht naar de directeur.

3b Bespreken klacht met interne coördinator

In een persoonlijk gesprek met de interne coördinator wordt de klacht besproken. De interne coördinator onderzoekt de klacht en heeft bij het vinden van de oplossing een adviserende en bemiddelende rol. Mogelijk oplossingen worden besproken en in gang gezet. Lukt het niet om tot een oplossing te komen dan wordt een formele klacht ingediend.

4 Registreren klacht

Is een klacht gemeld bij de interne coördinator dan registreert deze de klacht in het klachtenregistratiesysteem. Hierin worden de volgende gegevens opgenomen:

- datum klacht
- betrokkenen (functiegroepen, anoniem)
- soort klacht: formeel / informeel
- onderwerp
- situatieschets
- analyse
- afspraak / oplossing / oordeel
- maatregelen / verbeteracties

4 Indienen formele klacht

Een formele klacht kan schriftelijk (mail of post) worden ingediend bij de directeur van het Vicki Brownhuis. De omschrijving van de klacht bestaat uit tenminste:

- datum klacht,
- onderwerp,
- betrokkenen,
- onderwerp,
- situatieschets en eventueel de stappen die al zijn gezet.

5 Ontvangen klacht

De directeur stuurt een ontvangstbevestiging naar de indiener van de klacht en geeft aan op welke termijn een reactie wordt gegeven. De afhandeltermijn bedraagt maximaal 6 weken.

De directeur informeert de interne coördinator en het bestuur over de ontvangen klacht. De interne coördinator registreert de klacht.

6 Onderzoeken klacht

De directeur onderzoekt de klacht en bespreekt deze met betrokkenen.

7 Doorvoeren maatregelen

De directeur analyseert en beoordeelt de klacht. De klacht kan leiden tot organisatorische, procedurele of technische maatregelen c.q. verbeteracties. Deze worden door de directeur in gang gezet.

8 Afhandelen klacht

De directeur informeert alle betrokkenen (indiener klacht, betrokken vrijwilliger(s), interne coördinator en bestuur) over het oordeel en de genomen maatregelen/verbeteracties.

De interne coördinator legt het oordeel en de genomen maatregelen vast in het klachtensysteem.

De directeur stuurt de verbeteracties aan en bewaakt de uitvoering.

Het bestuur monitort de afhandeling van de klacht.

9 Rapporteren klachten

De interne coördinator of directeur analyseert de klachten en rapporteert één maal per jaar (in december) aan de directeur of het bestuur over de aard en omvang van de klachten en de genomen maatregelen.

Tekst op de website

Een klacht? Vertel het ons.

Stichting Vicki Brown staat voor aandacht en ondersteuning, die wordt gegeven door betrokkenen en enthousiaste vrijwilliger(s). Toch kan het gebeuren dat je kritiek of klachten hebt. Wij hopen dat je je ongenoegen of wensen in dat geval naar voren brengt. Wij zien een klacht als een mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren, dus aarzel niet om eventuele klachten te melden!

Wat is een klacht

Een klacht is het uiten van ontevredenheid over onze dienstverlening. Het kan te maken hebben met de geleverde ondersteuning of de wijze waarop deze is ingericht. Maar je kunt ook ontevreden zijn over de wijze waarop er met je wordt omgegaan.

In gesprek gaan met betrokken medewerker(s)

Wij raden je aan om een klacht in eerste instantie aan de betreffende vrijwilliger(s) of interne coördinator te melden. Wellicht weet/weten de vrijwilliger(s) niet dat je ergens ontevreden over bent en verbetert de situatie als je hem of haar daarop wijst. In veel gevallen is het probleem in een direct gesprek op te lossen. Je kunt van onze vrijwilliger(s) verwachten dat zij serieus op je vraag, opmerking of klacht ingaan.

Onafhankelijke interne coördinator

Wil je je onvrede liever met een onafhankelijk persoon bespreken? Of vind je dat je onvoldoende gehoor krijgt bij de direct betrokkenen? Neem dan contact op met de interne coördinator. Bij de interne coördinator kun je terecht voor:

- Een luisterend oor
- Informatie en advies
- Bemiddeling
- Ondersteuning bij het opstellen van een formele klacht

De interne coördinator doet geen uitspraak over wie er gelijk heeft, maar zoekt naar een oplossing waarin alle betrokkenen zich kunnen vinden. Uitgangspunt daarbij is wat je zou willen bereiken met je klacht of hoe het Vicki Brownhuis de dienstverlening kan verbeteren. Alle klachten worden door de interne coördinator vertrouwelijk behandeld. De interne coördinator onderneemt geen stappen zonder je toestemming. Als je een klacht voorlegt aan de interne coördinator, wordt je melding geregistreerd. De verzamelde gegevens worden, zonder namen te noemen, in een rapport verwerkt. Dit rapport wordt gebruikt om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Je kunt de interne coördinator op verschillende manieren bereiken.

E-mail: klacht@vickibrownhuis.nl

Post: Vicki Brownhuis, Aartshertogenlaan 469, 5213 JA 's-Hertogenbosch, t.a.v. de interne coördinator

Als je er na bovenstaande stappen niet uitkomt

Wij streven ernaar dat klachten zoveel mogelijk in een goed gesprek tussen jou en de medewerker, samen wordt opgelost. Lukt dit niet ondanks het gesprek met de medewerker en/of bemiddeling door de interne coördinator, of wilt je een 'oordeel' ofwel een uitspraak over de klacht, dan kun je een 'formele schriftelijke klacht' indienen. Ook hierbij kun je ondersteuning krijgen van de interne coördinator. Formele klachten worden in behandeling genomen door de directeur van het Vicki Brownhuis, die de klacht zal onderzoeken en een uitspraak over de klacht zal doen. De directeur kan zich hierbij laten bijstaan door inhoudelijk deskundigen. Bij de behandeling van formele klachten houdt de directeur zich aan de gestelde termijnen uit de klachtenregeling.



Rol Bestuur

Formele klachten worden in behandeling genomen door de directeur van het Vicki Brownhuis. De directeur meldt formele klachten ook altijd bij het bestuur van Stichting Vicki Brown. Het bestuur monitort de zorgvuldige afhandeling van de klacht.

Wat doen wij er aan om te voorkomen dat uw klacht zich nog een keer voordoet?

Alle klachten worden door de interne coördinator anoniem geregistreerd in een overzicht en bij iedere klacht wordt nagegaan wat de oorzaak van de klacht is geweest. Vervolgens wordt deze oorzaak (voor zover dat mogelijk is) vertaald naar een verbeteractie. De interne coördinator rapporteert aan het bestuur. De voortgang en het resultaat van deze verbeteractie worden gemonitord.