

Klachtenprocedure

Als er iets niet goed is gegaan

Voor De Groene Belevnis geldt als uitgangspunt dat iedereen binnen de organisatie zijn werk zo goed mogelijk, zo verantwoord mogelijk en met optimale inzet verricht. Toch kan het voorkomen dat er fouten of vergissingen worden gemaakt of dat de ervaringen met De Groene Belevnis qua producten of activiteiten niet aan de verwachtingen voldoen. In dat geval stellen wij het op prijs als deze klachten kenbaar gemaakt worden.

Deze klachtenprocedure moet ervoor zorgen dat ontevredenheid of negatieve ervaringen over de producten of activiteiten duidelijk in kaart worden gebracht. Een goede registratie van alle klachten kan zicht geven op eventuele zwakke plekken in de organisatie en kan stimuleren tot systematische verbetering. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat je je (als klant, school, huurder, etc.) gehoord voelt. Op deze manier willen wij het vertrouwen in De Groene Belevnis herstellen.

De Groene Belevnis streeft ernaar om in onderling overleg tussen klant en medewerker tot een passende afhandeling te komen die naar ieders tevredenheid is. Na afhandeling vindt er altijd terugkoppeling plaats binnen de organisatie. Als de klacht grensoverschrijdend gedrag betreft, treedt het meldprotocol in werking.

Als afhandeling in onderling overleg niet lukt, vindt escalatie plaats middels de volgende escalatieladder: van medewerker, naar coördinator financiën, mens en organisatie, naar contactpersoon voor klachten binnen het bestuur van de stichting.

Indien de afhandeling niet naar ieders tevredenheid heeft plaatsgevonden, of als je liever niet eerst in onderling overleg wil, kan je een formele klacht indienen. Te allen tijde zullen alle betrokkenen gehoord worden en zal geprobeerd worden middels de dialoog tot een oplossing te komen.

De formele klacht:

- Een formele klacht kan je rechtstreeks, zonder tussenkomst van een medewerker indienen bij de coördinator mens en organisatie*. Dit kan alleen schriftelijk voorzien van je naam, adres en telefoonnummer. Als het een klacht ten aanzien van de coördinator financiën mens en organisatie betreft, kan je deze indienen bij de contactpersoon voor klachten binnen het bestuur van De Groene Belevnis*.
- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- Als de klacht grensoverschrijdend gedrag betreft, treedt het meldprotocol in werking.
- De coördinator financiën, mens en organisatie neemt binnen twee weken contact met je op om tot een goede oplossing te komen. Betreft de klacht een dienst, dan zal de medewerker wiens taakgroep het betreft bij de oplossing worden betrokken. Betreft de klacht een medewerker dan zal de coördinator deze medewerker betrekken bij de oplossing.
- Streven is om binnen drie weken je klacht te behandelen en tot een, voor beide partijen, acceptabele oplossing te komen.

- De uitspraak van de coördinator financiën, mens en organisatie/contactpersoon bestuur dient binnen 4 weken na het ontvangen van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd aan je kenbaar te worden gemaakt.
- De klacht dient binnen 3 maanden na het plaatsvinden van het voorval ingediend te worden.

Alle formele klachten (en oplossingen) worden door De Groene Belevnis geregistreerd en jaarlijks met het bestuur geëvalueerd. Als klachten betrekking hebben op het vrijwilligersbeleid of het vrijwilligerswerk, wordt de Vrijwilligersvertegenwoordiging bij de oplossing betrokken.

* Voor contactgegevens van de coördinator mens en organisatie en de contactpersoon van het bestuur, zie www.degroenebelevnis.nl/team