



Klachtenregeling Omgangshuis Houten

Inleiding en doel.

Het Omgangshuis Houten stelt alles in het werk om een zo goed mogelijke dienstverlening te bieden.

Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent of zich onheus bejegend voelt.

In deze klachtenregeling wordt beschreven hoe een klacht kan worden ingediend en hoe klachten in behandeling worden genomen.

Het goed omgaan met reacties van klanten/ bezoekers levert voor het Omgangshuis Houten wezenlijke verbeterinformatie op voor de organisatie, haar diensten en activiteiten.

2. Definitie

2.1 Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de organisatie of de gedragingen van één of meerdere vrijwilligers of de coördinator van het Omgangshuis Houten, die door de direct betrokkenen niet in onderling overleg kan worden opgelost.

Een klacht kan betrekking hebben op:

- Een gedraging of het nalaten daarvan van een medewerker van het Omgangshuis Houten.
- Een activiteit of dienst van het Omgangshuis Houten.
- Een beslissing die is genomen door een bestuurder, de coördinator of een vrijwilliger van het Omgangshuis.
- Enige andere vorm van contact die leidt tot een confrontatie in het kader van het Omgangshuis Houten.

2.2 Voor wie is deze klachtenregeling bedoeld?

De klachtenregeling is bedoeld voor alle klanten en gebruikers van de diensten van het Omgangshuis Houten. De klachtenregeling kan eveneens gebruikt worden door ex-klanten, mits het een klacht betreft over een situatie die niet langer dan 3 maanden geleden heeft plaatsgevonden.

3. Procedure klacht indienen.

3.1 Procedure:

De klacht wordt schriftelijk ingediend door de klager en in eerste instantie behandeld door de coördinator. De coördinator stuurt een ontvangstbevestiging van de klacht aan de klager. De klacht wordt zo spoedig mogelijk maar in elk geval binnen vier weken behandeld. De klager ontvangt een terugkoppeling van de coördinator uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht.

Indien een klacht niet naar tevredenheid of te laat wordt opgelost, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij het bestuur. Het bestuur stuurt klager een ontvangstbevestiging. Het bestuur behandelt de klacht binnen vier weken en stuurt klager uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht een terugkoppeling.



3.2 Het indienen van een klacht:

Een klacht kan op drie manieren worden ingediend:

- door het invullen van het klachtenformulier op de site www.omganshuishouten.nl
- middels een e-mail naar info@omgangshuishouten.nl.
- middels een brief aan het bestuur: Bestuur Stichting Omgangshuis Houten, Onderdoor 160, 3995DX Houten.

3.3 Regels voor het indienen van een klacht:

Een anonieme klachtbrief wordt **niet** in behandeling genomen.

Een klachtbrief/-formulier/e-mail kan meer dan één klacht bevatten.

De klachtbrief /-formulier/e-mail bevat tenminste de volgende gegevens:

- naam, adres en telefoonnummer van de klager
- de datum van de gebeurtenis en het handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft.
- een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de klacht en de eventuele betrokkenen.

3.4 Geheimhouding.

Met het indienen van de klacht aanvaardt de klager de inhoud van dit reglement. Iedereen die volgens dit reglement betrokken is bij een klacht en de behandeling daarvan, kent een geheimhoudingsplicht ten aanzien van vertrouwelijke gegevens en werkt binnen de kaders van de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).