

Procedure
Klachtenregeling
Leergeld Amersfoort



Leergeld

Inleiding

Doel van de interne klachtenregeling

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van Cliënten. We streven er naar om klachten van individuele Cliënten naar aller tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de klachtenregeling de mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering voor de hele organisatie.

Bestuur	het bestuur van LGA
Medewerker	een persoon als vrijwilliger betrokken bij LGA
Cliënt	een natuurlijk persoon die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van LGA
Klacht	is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een Cliënt over de wijze waarop hij/zij is behandeld door LGA of door de Medewerker. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de Cliënt van Leergeld Amersfoort
Klager	een Cliënt of een groep van Cliënten, in relatie staand tot LGA, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan LGA
LGA	de te Amersfoort gevestigde stichting: Stichting fondsenwerving ter bekostiging van opleiding en ontplooiing van leerplichtige kinderen (Stichting Leergeld Amersfoort)

Uitgangspunten

Indiening van de klacht

- Klachten en bezwaren worden positief benaderd.
- Een klacht kan ingediend worden door: de Cliënt of natuurlijke personen die door de Cliënt zijn gemachtigd.
- Klachten over personen worden zorgvuldig opgesteld.
- De regels voor het indienen van klachten zijn eenvoudig en laagdrempelig.
- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij het Bestuur.

Behandeling van de klacht

- Klachten worden binnen vier weken behandeld door het Bestuur.
- De Klager is te allen tijden gemachtigd de klacht in te trekken. De Klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen bij het Bestuur.
- Het Bestuur zendt, indien van toepassing, zo spoedig mogelijk een afschrift toe aan degene waarover geklaagd is en stelt deze in de gelegenheid binnen veertien dagen na verzending een schriftelijk verweer aan het Bestuur toe te zenden.
- Het Bestuur zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift naar de Klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij het Bestuur kan indienen.
- Het Bestuur roept, indien zijzelf of een der partijen wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en tijd.

- Indien het Bestuur het nodig acht of een der partijen erom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk gehoord worden.

Bijstand

De Klager en degene waarover geklaagd wordt kan zich laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

Het verstrekken van inlichtingen

- Het Bestuur kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij de Klager, degene waarover geklaagd wordt, bij LGA alsmede aan derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkenen(n).
- Het Bestuur verplicht zich om alle informatie die betrekking hebben op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren.

Inzagerecht

Zowel de Klager, de betrokken medewerker en de organisatie worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken te zien.

Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

Beslissing

- Het Bestuur stelt binnen twee maanden na indiening van de klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen bekleed in kennis van het oordeel.
- Als de termijn van twee maanden wordt overschreden worden de betrokkenen met reden ingelicht.

Maatregelen

- Het Bestuur deelt de Klager binnen een maand na het ontvangst van bovengenoemd oordeel schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- Als de termijn van een maand wordt overschreden worden de betrokken met reden ingelicht en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

Periodieke rapportage

Per kalenderjaar worden klachten geregistreerd en bewaard door het Bestuur in een klachtendossier. De klachten worden jaarlijks geëvalueerd.