

Klachtenprocedure stichting Naar buiten!

Als je binnen stichting Naar buiten! ongewenst gedrag ervaart, wordt gestimuleerd om dit te melden en heeft het de voorkeur om dit onderling op te lossen. Daarmee bedoelen we dat je in gesprek gaat met degene die zich in jouw ogen ongewenst gedraagt. Zo nodig met ondersteuning van een lid van het bestuur, bemiddelaar of een vertrouwenspersoon. Voor Naar buiten! is Martine Leewis vertrouwenspersoon: martine.leewis@naiade.nl

Soms biedt deze informele route geen oplossing. In die gevallen kun je kiezen voor een formele route. Dan kun je een beroep doen op deze regeling en een officiële schriftelijke klacht indienen.

Indienen van een klacht

Als u een klacht heeft over de diensten of activiteiten van stichting Naar buiten! (Nb!), kunt u deze alleen schriftelijk indienen via een e-mail naar adjunct-directeur Suzanne Wardenaar: Suzanne@naarbuitenleiden.nl. Klachten worden nooit anoniem ingediend. Zorg ervoor dat uw klacht zo gedetailleerd mogelijk beschreven is en alle relevante informatie bevat.

Ontvangstbevestiging

Zodra wij uw klacht hebben ontvangen, sturen wij u een ontvangstbevestiging per e-mail. Hierin staat vermeld dat wij uw klacht in behandeling hebben genomen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

Behandeling van de klacht

Ons team zal uw klacht zorgvuldig onderzoeken en beoordelen. Indien nodig kunnen wij contact met u opnemen voor aanvullende informatie of verduidelijking. We passen altijd hoor- en wederhoor toe. De beklagde wordt op de hoogte gesteld van de klacht en de identiteit van de klager.

Reactie

Binnen 15 werkdagen ontvangt u van ons een schriftelijke reactie op uw klacht. Hierin wordt aangegeven welke maatregelen wij eventueel zullen nemen of welke oplossing wij voorstellen.

Beroep

Bent u niet tevreden met de afhandeling van uw klacht, dan heeft u de mogelijkheid om in beroep te gaan. Dit kunt u schriftelijk doen binnen 4 weken na ontvangst van onze reactie. Uw beroep zal worden behandeld door de Raad van Toezicht van de stichting.

Nb! streeft ernaar om klachten zo snel en zorgvuldig mogelijk af te handelen, met respect voor alle betrokken partijen.

Voor verdere vragen of informatie over onze klachtenprocedure kunt u contact met ons opnemen via Suzanne Wardenaar Suzanne@naarbuitenleiden.nl

Voorbeeldbrief klacht

<uw naam>
<adres>
<postcode en woonplaats>
<e-mail>

Aan
<naam>
<adres>
<postcode en plaats>

<woonplaats, datum>

Onderwerp:

Geachte heer, mevrouw,

<eerste alinea> Maak hierin meteen duidelijk waarover uw brief gaat. Wees daarin zo precies mogelijk. Als u verwijst naar een bepaalde gebeurtenis, noem dan plaats en datum. Reageert u op een brief? Noem dan de datum en het kenmerk van deze brief. Stuur als het kan een kopie van de brief mee.

<tweede alinea> Omschrijf kort en duidelijk uw klacht. Of hoe u het conflict ziet. Beperk u tot de belangrijkste dingen.

<derde alinea> Maak duidelijk wat u van de ander wil. Wat moet deze persoon doen om het conflict of uw klacht op te lossen?

<vierde alinea> Gebruik deze alinea voor achtergrondinformatie, als u denkt dat dit belangrijk is.

<afsluiting> Laat weten dat u een reactie van de ander verwacht. En hoe lang ze hiervoor de tijd hebben (bijvoorbeeld: vóór een bepaalde datum).

Met vriendelijke groet,

<naam en handtekening>

Bijlagen:
<noem de namen van de documenten die u meestuurt>

Bron: <https://www.juridischloket.nl/voorbeeldbrieven/voorbeeldbrief-klacht/>