

# Klachtenregeling Inloophuis “De Parasol”, Ermelo.

## **Wat doe je bij een klacht over een aanwezige gast, vrijwilliger of bestuurslid?**

Heb je een klacht over de manier waarop iemand in de Parasol zich naar jou heeft gedragen, over iets wat hij of zij gezegd heeft of over hoe je door ons geholpen bent?

## **Probeer het eerst zelf samen op te lossen.**

Ga in gesprek met degene die het betreft. Het komt vaak voor dat iemand niet beseft dat anderen zich kunnen storen aan zijn/haar gedrag. Als je hem of haar daarop aanspreekt is dat vaak al voldoende.

## **Lukt dat niet?**

Meld het dan aan de coördinator en als dat niet lukt aan het bestuur. De coördinator of een bestuurslid bespreekt met jou de manier waarop hij/zij met de klacht aan het werk gaat en hoe hij/zij ervoor probeert te zorgen dat zoiets niet nog een keer gebeurt. Je wordt zo snel mogelijk geïnformeerd over het resultaat van de klachtafhandeling door de coördinator of het bestuurslid.

Wil je liever direct contact met een onafhankelijke vertrouwenspersoon? Neem dan contact op met Ria Koppejan te Utrecht waarmee de Parasol via Netwerk DAK een overeenkomst tot het leveren van diensten als vertrouwenspersoon heeft gesloten. Zij is telefonisch bereikbaar via het telefoonnummer dat je op kunt vragen bij de dienstdoende coördinator en/of de secretaris van Stichting Inloophuis de Parasol, Renske Hofmeijer-Vink.

We proberen er op een goede manier te zijn voor mensen die bij ons aankloppen. Heb je een klacht dan is snel handelen belangrijk. Hoe korter het is geleden, hoe beter we erop in kunnen gaan. Maar we gaan in elk geval met jou en met de ander in gesprek.

## **Hoe dien je je klacht in?**

- Je kunt je klacht direct bespreken met de aanwezige coördinator of mailen naar [secretaris@inloophuisdeparasol.nl](mailto:secretaris@inloophuisdeparasol.nl) ter attentie van “coördinator” of “bestuur”.
- Je kunt je klacht ook per post sturen naar secretaris Inloophuis “De Parasol”; Oude Nijkerkerweg 4, 3853 JS Ermelo. Die zorgt ervoor dat de klacht, indien gewenst, ter behandeling aan de onafhankelijke vertrouwenspersoon wordt doorgezonden.

Laat ons hierbij weten hoe we contact met je kunnen opnemen.

## **Wanneer krijg je een reactie?**

- Je krijgt binnen maximaal vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van je klacht.
- Je krijgt binnen maximaal 6 weken een inhoudelijke reactie op je klacht. Lukt het niet om binnen die periode inhoudelijk te reageren dan ontvang je bericht, waarin wordt uiteengezet waarom het niet is gelukt de klacht op tijd af te handelen. Ook wordt dan aangegeven binnen welke termijn je wel een inhoudelijke reactie ontvangt.

## **Hoe behandelen we je klacht?**

- We onderzoeken je klacht. Dat betekent dat we nagaan wat er aan de hand is. De persoon die de klacht behandelt, kan zelf nooit bij die klacht betrokken zijn.
- We kijken eerst of we samen met jou tot een goede oplossing kunnen komen.
- Als dat niet kan, sturen we de klacht naar de persoon waarover de klacht gaat en vragen deze persoon om een reactie.
- Als het nodig is, vragen we je eerst om een toelichting. Daarvan maken we een verslag. Dat sturen we eerst naar jou zodat je kunt zeggen of het zo klopt.
- En als we informatie van derden nodig hebben, vragen we je vooraf om toestemming.
- We informeren je schriftelijk over de uitkomst. Ook laten we weten welke (eventuele) maatregelen we hebben genomen of gaan nemen.

- **En verder:**

- Alle klachten behandelen we vertrouwelijk.
- De klacht wordt geanonimiseerd gemeld aan het bestuur als dat niet zelf betrokken was bij de afhandeling
- We leggen klachten vast om ervan te kunnen leren. We noteren waar het over gaat en of en hoe het is opgelost.