

## Voorbeeld klachtenregeling voor bij Netwerk DAK aangesloten organisaties

### Klachtenregeling [...naam organisatie...]

Heb je een klacht over de manier waarop iemand van ons zich richting jou heeft gedragen, over iets wat hij of zij gezegd heeft of over hoe je door ons geholpen bent? Probeer het dan eerst op te lossen samen met degene die het betreft. Het komt vaak voor dat iemand niet beseft dat zijn/haar gedrag als ongewenst ervaren wordt. Als diegene rechtstreeks op zijn/haar gedrag wordt aangesproken, is dat vaak al voldoende om aan het gedrag een eind te maken.

Lukt dat niet? Laat het dan weten aan de leidinggevende, en als dat niet lukt aan het bestuur. Dan kunnen we kijken wat we eraan kunnen doen en hoe we kunnen zorgen dat zoiets niet nog een keer gebeurt. Zo kunnen we er samen voor zorgen dat we er op een goede manier kunnen zijn voor mensen die bij ons aankloppen.

Hoe korter het is geleden, hoe beter we erop in kunnen gaan. Maar we gaan in elk geval met je in gesprek.

Hieronder lees je hoe je je klacht kunt indienen en hoe wij er dan mee omgaan:

#### Hoe dien je je klacht in?

- Je kunt je klacht mailen naar [...] ter attentie van [...(leidinggevende of bestuur)...]
- Je kunt je klacht per post sturen naar [...]

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

#### Wanneer krijg je een reactie?

- Je krijgt binnen [...maximaal 5...] werkdagen per e-mail of per post een ontvangstbevestiging van je klacht.
- Je krijgt binnen [...maximaal 4 weken...] een inhoudelijke reactie op je klacht.

#### 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, is zelf niet betrokken bij de zaken waar je over klaagt.
- 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 dat 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 gemeld aan het bestuur als dat niet zelf betrokken was bij de afhandeling
- We leggen klachten vast om er van te kunnen leren. We noteren waar het over gaat en hoe het is opgelost.