

Klachtenregeling Stichting Leergeld Leiden en Omstreken

Stichting leergeld Leiden en Omstreken is een onafhankelijke stichting die ondersteuning geeft aan schoolgaande kinderen van 4 – 18 jaar die in Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Zoeterwoude, Teylingen of Hillegom wonen en ten gevolge van de financiële situatie in het gezin onvoldoende in staat zijn om deel te nemen aan binnen- en buitenschoolse activiteiten. Onder het motto “Alle kinderen mogen meedoen!” bewerkstelligen we dat deze kinderen perspectief houden op een goede opleiding en de vaardigheden leren die nodig zijn om tot stabiele volwassenen te kunnen opgroeien.

Onze vrijwilligers komen bij u op huisbezoek om te bespreken wat uw kind nodig heeft op het gebied van school, sport en/of cultuur. In overleg met u en uw kind wordt een aanvraag opgesteld, die vervolgens door het bestuur wordt beoordeeld en indien van toepassing betaald. Bij deze beoordeling wordt gekeken naar de woonplaats, het gezinsinkomen, het doel van de aanvraag en de aanvragen die eerder al goedgekeurd zijn voor uw kind.

Stichting Leergeld Leiden en Omstreken gaat hierbij zo zorgvuldig mogelijk te werk. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de manier waarop de aanvraag wordt behandeld. Als dat het geval is, dan is een eerste stap om dat direct en open te bespreken met de betreffende vrijwilliger. Samen zoekt u naar een oplossing. Meestal lost dit al veel op.

Als dit gesprek onverhoopt toch niet leidt tot een oplossing waarover u tevreden bent, dan kunt u zich richten tot de coördinator van Leergeld. De coördinator nodigt u uit voor een gesprek, waarin u uw klacht kunt toelichten en samen kunt zoeken naar een oplossing. U kunt de coördinator bellen (071 207 4118 / 0252 278 308) of mailen (info@leergeldleidenenomstreken.nl).

Heeft het gesprek met de coördinatie niet geleid tot een oplossing waarover u tevreden bent, dan kunt u zich wenden tot de klachtencommissie van Stichting Leergeld Leiden en Omstreken. Deze commissie bestaat uit drie onafhankelijke personen. De procedure is als volgt:

- Klachten worden uitsluitend ingediend door gezinnen die cliënt zijn of zijn geweest van Stichting Leergeld Leiden en Omstreken.
- U dient uw klacht uiterlijk 1 maand na het gesprek met de coördinator in.
- Dit doet u per e-mail of per post (ter attentie van de Klachtencommissie Stichting Leergeld, Kanaalpark 157, 2321 JW Leiden of info@leergeldleidenenomstreken.nl). In uw brief/e-mail beschrijft u wat voorgevallen is, welke oplossing is besproken, waarom u het hier niet mee eens bent en hoe u te bereiken bent (uw telefoonnummer en uw e-mailadres).
- U ontvangt binnen 1 week de ontvangstbevestiging van uw klacht, per brief of per e-mail.
- De klachtencommissie beoordeelt allereerst of uw klacht in behandeling genomen wordt. Als dat niet het geval is, ontvangt u daarover schriftelijk bericht met daarin de motivering van de afwijzing. Ook de betrokken vrijwilliger en de coördinator worden op de hoogte gebracht.
- De klachtencommissie verzamelt informatie over het voorval bij u, de betrokken vrijwilliger en de coördinator. Het kan zijn dat u wordt uitgenodigd voor een gesprek, dat binnen een maand na de ontvangst van de klacht moet plaatsvinden. De datum hiervoor wordt in overleg met u gekozen.
- De klachtencommissie komt binnen 6 weken na ontvangst van uw klacht tot een zwaarwegend advies aan het bestuur, dat vervolgens een besluit neemt. Als de klachtencommissie meer tijd nodig heeft dan zes weken, wordt u daarvan op de hoogte gebracht, met de uiterlijke termijn waarbinnen zij haar advies over de klacht zal uitbrengen.
- U ontvangt dit besluit, met motivering, per brief of per e-mail.
- In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie, met inachtneming van de wet - en regelgeving en de strekking van deze regeling.

Geheimhouding

Een ieder die bij de behandeling van een klacht betrokken is, verplicht zich tot geheimhouding van de gegevens die bij de klachtafhandeling bekend worden.