

Klachtenregeling GZB

Inleiding

Binnen de GZB vinden we het een gezamenlijke verantwoordelijkheid om onderlinge kwesties te bespreken en indien nodig op te lossen.

Het doel van dit document is het aanbieden van een kanaal voor degenen die een klacht willen melden.

1. Definitiebepaling

Klachten

Klachten betreffen elke uiting waarmee aangegeven wordt het niet eens te zijn met of teleurgesteld / ontevreden te zijn over een handeling of besluit van de GZB.

2. Klachtenregeling

2.1. Wie kan een melding doen?

Iedereen die in aanraking komt met de GZB kan een klacht melden. Het gaat onder andere om: medewerkers, vrijwilligers, stagiaires, reizigers, opdrachtnemers, partners en doelgroepen in het buitenland of belanghebbenden vanuit de achterban.

2.2 Procedure voor het melden

- Een melding van een klacht kan via het meldloket op de website worden gedaan. De gegevens van dit loket zijn te vinden op de website: www.gzb.nl/klachten.
- De melding komt via het loket bij het HR-team (hierna: verantwoordelijke).
- De melder van een klacht ontvangt binnen twee werkdagen een bevestiging van ontvangst.
- Een medewerker die buiten het loket om een melding krijgt, overlegt met zijn leidinggevende, HR of het MT of dit daadwerkelijk een klacht betreft.
- Ongeacht of het wel of geen officiële klacht betreft, wordt de melding geregistreerd in een klachtenformulier.

2.3 Onderzoek en opvolging

- De melder wordt binnen twee weken na ontvangst van de klacht door de verantwoordelijke geïnformeerd over de opvolging hiervan.
- De klacht en de afhandeling worden geregistreerd in het klachtenformulier.
- Is de afhandeling van de klacht niet naar tevredenheid, dan is er de mogelijkheid om dit te melden bij de externe onafhankelijke klachtencommissie die de GZB in samenwerking met de HGJB, de IZB en De Herberg heeft ingesteld. De contactgegevens en het reglement van deze commissie zijn te vinden op de website: www.gzb.nl/klachten.

2.4 Evaluatie

Indien van toepassing worden periodiek binnen het MT de ingediende (en afgehandelde) klachten geëvalueerd om de kwaliteit van de organisatie te toetsen, structurele signalen zo vroeg mogelijk te onderkennen en de communicatie te verbeteren. De teamleider HR bewaakt of dit nodig is en zorgt voor rubricering van de klachten.