

Meldingen- en klachtenregeling.

U maakt gebruik van de dienstverlening van Stichting Leergeld Twenterand of u bent werkzaam bij de stichting. Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u toch niet tevreden of heeft u een klacht over:

1. de manier waarop u bent behandeld door (medewerkers van) de stichting Leergeld Twenterand
2. de uitkomsten van de ondersteuning en dienstverlening
3. de organisatie van de ondersteuning en dienstverlening
4. de privacy
5. het functioneren en/of het gedrag van bestuur, coördinator en/of medewerkers,

dan biedt deze regeling een handleiding hoe u daarmee kunt omgaan.

Procedure

Bespreek uw ontevredenheid of klacht eerst met de betreffende medewerker. Of met uw contactpersoon bij de stichting (veelal de intermediair) als de klacht niet over personen gaat, maar over een aanvraag tot ondersteuning. De medewerker c.q. de intermediair zal waar mogelijk maatregelen nemen om een oplossing te vinden.

Mocht u niet tevreden zijn over de klachtafhandeling, dan zal de medewerker c.q. uw contactpersoon dit doorgeven aan de coördinator en/of bestuur van de stichting.

Als u liever rechtstreeks contact opneemt met de coördinator is dat ook mogelijk. De contactgegevens vindt u hieronder. De coördinator zal met u in gesprek gaan. Als het een klacht over personen betreft zal de coördinator ook de betreffende persoon horen. Waar nodig zal zij een bemiddelingsgesprek tussen u en de medewerker organiseren en trachten de hulp/dienstverleningsrelatie te herstellen en waar nodig en mogelijk een oplossing te vinden.

Mocht u niet tevreden zijn over de klachtafhandeling, of betreft uw klacht de coördinator of bestuur c.q. bestuursleden, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de externe en onafhankelijke vertrouwenspersoon van de stichting: de heer Joop Dijkstra. Zijn telefoonnummer is 06 2068 4776.

Alle klachten die worden voorgelegd aan de vertrouwenspersoon, coördinator en/of het bestuur worden geregistreerd. Van klacht/bemiddelingsgesprekken worden verslagen gemaakt. U krijgt altijd een bericht over de uitkomst van de beoordeling van deze klachten en een afschrift van het hiervoor genoemde verslag als er een gesprek is geweest.

Hebt u een klacht op het gebied van de privacy, neem dan ook kennis van ons Privacyreglement. Dit reglement is gepubliceerd op onze website.



Klachten en meldingen over seksuele intimidatie en ongewenst gedrag

Het kan zijn dat u liever in vertrouwelijkheid een situatie bespreekt omdat het gaat om seksuele intimidatie of andere vormen van ongewenst gedrag van personen. In dat geval kunt u het beste direct contact opnemen met de vertrouwenspersoon van de stichting om uw melding of klacht te bespreken. De vertrouwenspersoon staat los en onafhankelijk van het bestuur en kan dus onpartijdig handelen.

Een dergelijke klacht zal altijd vertrouwelijk behandeld worden. Ons integriteitsbeleid met de onderliggende gedragscode zijn de norm waaraan het gedrag dat u meldt zullen toetsen. Vervolgstappen zullen altijd in overleg met u worden gezet.

Contactgegevens

De contactgegevens van onze stichting zijn:

Voorzitter

Henk Kerkdijk
Hoekweg 13
7681 EM Vroomshoop
info@leergeldTwenterand.nl

Secretaris

Desiree Lambers
info@leergeldTwenterand.nl
06-112 98 634

Coördinatoren

Jan Zomer en Sinie Berends
info@leergeldTwenterand.nl
06 39743797

Vertrouwenspersoon (extern en onafhankelijk)

Joop Dijkstra
dijkstrajoop@hotmail.com
06 2068 4776.