

Klachtenregeling StadsAkkers

Inleiding

Bij StadsAkkers proberen we op een zo respectvolle manier met iedereen om te gaan. We willen graag dat mensen elkaar aanspreken als er iets is. We hopen dat je het met je collega's bespreekt als je iets dwars zit. Dit gaat ook meestal goed. Soms is dit echter niet voldoende. Daarom hebben we twee regelingen bij StadsAkkers, deze klachtenregeling en de regeling vertrouwenscontactpersoon.

Doel

Deze regeling is ervoor bedoeld om iedereen die zich onterecht behandeld voelt de mogelijkheid te geven om op een makkelijke manier een klacht in te dienen als zij dat willen. Dit is fijn voor jou als medewerker, maar ook voor ons als organisatie, omdat wij daarvan kunnen leren.

Wie kunnen een klacht indienen?

Medewerkers, vrijwilligers en deelnemers van StadsAkkers.

Bezoekers, klanten en omwonenden van StadsAkkers.

Verwijzers en zorgverleners van deelnemers.

Naaste verwanten van de persoon, die zich onjuist behandeld voelt.

Melding of klacht

Bij StadsAkkers is het de afspraak dat iedereen zoveel mogelijk de klacht of het probleem bespreekt met de persoon waar de klacht over gaat. Wil je dit niet, of ben je niet tevreden over de uitkomst dan kun je je klacht op een hoger niveau bespreken.

Je mag je klacht op elke manier bespreken. Als je het fijn vindt om een formulier te gebruiken kun je het formulier gebruiken dat te vinden is in de blokhut.

Klachten die niet in behandeling worden genomen

In de volgende gevallen wordt de klacht niet in behandeling genomen:

- Anonieme klachten;
- Het gebeuren waar de klacht over gaat, heeft meer dan een jaar geleden plaats gevonden. Dit is wel afhankelijk van de aard van de klacht;
- De klacht heeft geen betrekking op een persoon, die werkzaam is bij StadsAkkers;
- De klager gedraagt zich tijdens de klachtenprocedure niet respectvol naar de medewerker waar de klacht betrekken op heeft.

Klacht indienen mogelijkheden

Er is iets gebeurd waar je niet blij mee bent, en dat je eigenlijk zou willen bespreken. Iemand heeft iets gezegd of gedaan, of je hebt iets gezien wat niet door de beugel kan volgens jou. Je kunt dan het volgende doen.

- Probeer het probleem te bespreken met de persoon, waar de klacht over gaat. Je kunt dit zelf doen of vragen of iemand je daarbij helpt. Je kunt daarvoor de vertrouwenspersoon van StadsAkkers ook vragen via het mailadres: vertrouwenscontactpersoon@stadsakkers.nl
- Lukt dat niet, bespreek dan je klacht met één van de medewerker op de akker of een bestuurslid, waar je vertrouwen in hebt.
- Lukt dat niet, of wil je dat allemaal niet, dan kun je je klacht bespreken met onze klachtenfunctionaris Peter Klement. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig. Hij kan de klacht met je bespreken en je helpen om samen met jou en de beklagde tot een oplossing te komen. Je kunt hem aanspreken op de akker of een mail sturen naar klachten@stadsakkers.nl. Hij neemt dan binnen een week contact met je op.



Veel mensen vinden het fijn om geen klacht in te dienen, maar om met de vertrouwenscontactpersoon te praten. Je kunt meer lezen over haar in de regeling vertrouwenscontactpersoon.

Je kunt haar ook mailen via het mailadres: vertrouwenscontactpersoon@stadsakkers.nl

Klacht intrekken

Nadat je een klacht hebt ingediend, kun je op elk moment tijdens het proces besluiten om de klacht weer in te trekken. Daarna heeft de klacht geen verdere gevolgen voor jou of voor de persoon, waar de klacht over ging.

Registratie

Nadat een klacht is ingediend wordt deze opgeslagen in een digitaal klachtendossier. Alle klachten worden vijf jaar bewaard. Daarna wordt de informatie verwijderd uit het systeem. In dit systeem hebben de volgende mensen inzage: de klachtenfunctionaris, de secretaris van het bestuur, de vertrouwenscontactpersoon.

StadsAkkers Klachtenformulier

Dit formulier mag je gebruiken, maar het hoeft niet. Als je het gebruikt, vul je het in, scan je het of maak je een foto en voeg je het als bijlage bij je mail.

Naam	
Mailadres	
Telefoonnummer	
Ik heb een klacht over (Aankruisen wat van toepassing is)	<input type="radio"/> Een persoon <input type="radio"/> Meerdere personen <input type="radio"/> Een manier van werken <input type="radio"/> Anders
Dit is gebeurd op	Datum
Wat is de klacht?	
Wat heb je zelf al gedaan?	
Wat zou je graag willen dat er verandert?	
Hoe kunnen we je helpen?	
Kunnen we je mailen of bellen?	<input type="radio"/> Mailen <input type="radio"/> Bellen <input type="radio"/> Mailen of bellen mag allebei

Je klacht wordt gelezen door de klachtenfunctionaris Peter Klement. Hij neemt binnen een week contact met je op.