

**Stichting Vluchtelingen Steunpunt Groene Hart**

**Klachtenregeling**

Wij willen al onze cliënten zorgvuldig behandelen. Toch kunnen er wel eens dingen mis gaan. Om eventuele fouten zo goed mogelijk te herstellen hebben wij een klachtenregeling opgesteld.

**Wie kan een klacht indienen?**

Iedere cliënt die contact met ons heeft (of het afgelopen jaar heeft gehad) kan een klacht indienen.

**Waarover kunt u een klacht indienen?**

Over alle zaken die betrekking hebben op het functioneren van de stichting of één van haar (vrijwillige) medewerkers. Het mag echter niet langer dan een jaar geleden zijn dat de gebeurtenis, die tot de klacht heeft geleid, heeft plaatsgevonden.

**Aan wie kunt u de klacht voorleggen? Stappenplan**

1. bespreek uw klacht met de betreffende (vrijwillige) medewerker

Indien dit niet tot een oplossing leidt:

2. kunt u het klachtenformulier invullen en voorleggen aan de coördinator van VSGH
(betreft de klacht het functioneren van de coördinator dan kunt u de klacht voorleggen aan de secretaris van het bestuur)

Indien dit ook niet tot een oplossing leidt:

3. dan kunt u uw klacht voorleggen aan het bestuur

*Uw klacht wordt ten alle tijde vertrouwelijk behandeld.
Bij de behandeling wordt altijd hoor en wederhoor toegepast.*

*Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
Alleen gebeurtenissen die binnen een jaar vóór indiening van de klacht hebben plaatsgevonden worden in behandeling genomen.*

**Klachtenformulier**

Indien u een klacht heeft over Stichting Vluchtelingen Steunpunt Groene Hart (VSGH) of over één van de (vrijwillige) medewerkers én u komt er samen met de (vrijwillige) medewerker niet uit dan kunt door het invullen van dit formulier een klacht indienen.

**Uw gegevens**

Naam

Adres

Plaats

E-mailadres

Telefoonnummer

**Gegevens van de persoon tegen wie u een klacht wilt indienen**

Naam

**Omschrijving van uw klacht**

….

….

….

**Klachtenbemiddeling**

Heeft u de klacht voorgelegd/besproken met de betreffende (vrijwillige) medewerker?

Zo ja, wat is er met uw klacht gedaan

….

….

Zo nee, waarom niet

….

….

**Ondertekening**

Datum

Handtekening

U kunt het ingevulde formulier opsturen naar:

Stichting VSGH
t.a.v. coördinator
De Bleek 7
3447 GV Woerden

of via email: jacquelinevanleeuwen@vluchtelingensteunpunt.nl

U ontvangt binnen 7 dagen een ontvangstbevestiging met informatie over de verdere procedure.