

VluchtelingenWerk wil al haar cliënten, medewerkers en relaties zorgvuldig behandelen. Toch blijft hulpverlening mensenwerk. Er kunnen dan ook (onbedoeld) fouten gemaakt worden. Om deze fouten zo goed mogelijk te herstellen, heeft de stichting een klachtenregeling. Op deze flyer leest u hoe en waar u een klacht kunt indienen en hoe de behandeling van uw klacht verloopt.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die contact met ons heeft of in het recente verleden heeft gehad, kan een klacht indienen. Ook medewerkers van de stichting kunnen een klacht indienen.

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over alle zaken die betrekking hebben op de stichting en haar medewerkers (beroepskrachten, vrijwilligers en stagiairs), zoals over een genomen beslissing of gedragingen van een medewerker tegenover u. De gebeurtenis die tot de klacht heeft geleid, mag niet langer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden.

Aan wie kunt u de klacht voorleggen?

Wanneer u het niet eens bent met de manier waarop een medewerker van de stichting zich tegenover u gedraagt, of als u het niet eens bent met diens beslissing of handeling, is het goed om dit in eerste instantie met de medewerker zelf te bespreken. Wanneer u hierover ontevreden



bent en blijft, kunt u het probleem middels het klachtenformulier* voorleggen aan de leidinggevende van de medewerker, en tenslotte bij de directeur. Wanneer ook dit geen oplossing biedt, kunt u het probleem kenbaar maken bij de Klachtencommissie.

Het stappenplan van de procedure is als volgt:

1. Bespreek uw klacht met betreffende medewerker

> Indien dit geen oplossing biedt:

2. Leg uw klacht middels het klachtenformulier* voor aan de leidinggevende van betreffende medewerker

> Indien dit geen oplossing biedt:

3. Leg uw klacht voor aan de directeur

> Indien ook dit geen oplossing biedt:

4. Dien uw klacht in bij de Klachtencommissie

De contactpersoon klachtenregeling kan u kosteloos hulp bieden bij het op schrift stellen van uw klacht.

Hoe wordt uw klacht behandeld?

De klachtbehandeling werkt met het principe van hoor en wederhoor.

Verdere informatie

Op onze website vindt u, naast informatie en advies inzake het klachtenreglement en de procedure, ook de contactgegevens van de contactpersoon klachtenregeling: www.vluchtelingenwerk.nl

Contact

Wilt u contact opnemen met de contactpersoon klachtenregeling of Klachtencommissie?

Stuur dan een brief naar:

VluchtelingenWerk Nederland
t.a.v. contactpersoon klachtenregeling
Postbus 2894
1000 CW Amsterdam

of een e-mail naar:

klachten@vluchtelingenwerk.nl

In plaats van het indienen van een klacht kunt u er ook voor kiezen om een melding van ongenoegen te doen.

* Het klachtenformulier is verkrijgbaar op locatie, op de website en bij de contactpersoon klachtenregeling.



**VluchtelingenWerk
Nederland**