

Bijlage A: Klachtenregeling Coherente

Stichting Coherente zet zich in voor de bewoners van Ouder-Amstel. Dit doen wij door actieve deelname aan de samenleving voor eenieder te bevorderen. Met activiteiten, diensten, informatie, advies en vrijwillige inzet.

Onze medewerkers, stagiaires en vrijwilligers doen dit vanuit hun ervaring, kennis en met veel enthousiasme.

Om ons werk goed te doen vinden wij het belangrijk dat u goed contact heeft met onze medewerkers, dat u gehoord en serieus genomen wordt.

Natuurlijk horen wij graag dat u tevreden bent over onze diensten en activiteiten.

Ook wanneer u niet tevreden bent, willen wij dit graag van u weten. We vragen u vooral uw onvrede zo snel mogelijk kenbaar te maken, zodat er snel naar een oplossing kan worden gezocht. Van uw kritiek of klacht kunnen wij als organisatie leren en zo kunnen wij onze dienstverlening verbeteren. Aarzelt u daarom niet om contact met ons op te nemen.

U bent niet tevreden en wilt ons dat laten weten

Wat doet u als u niet tevreden bent over de bejegening, de gevolgde werkwijze of het geleverde resultaat van de dienst?

a. U bespreekt uw klacht met de betrokken medewerker

Als u een klacht heeft maakt u allereerst een afspraak met de medewerker die binnen Coherente verantwoordelijk is voor de dienst of activiteit waarover uw klacht gaat.

De medewerker probeert in een gesprek met u uw onvrede weg te nemen en uw probleem op te lossen. Een gesprek kan verhelderend werken en in veel situaties leiden tot een oplossing van de klacht en herstel van het vertrouwen.

b. U meldt uw klacht schriftelijk aan de directie

Als de medewerker uw klacht niet naar tevredenheid beantwoordt en behandelt, kunt u uw klacht schriftelijk kenbaar maken aan de (adjunct) directeur van Coherente.

U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw melding. De (adjunct) directeur zal de klacht intern nader verkennen en u, de klager, binnen twee weken uitnodigen voor een gesprek. Afhankelijk van de aard van de klacht zal Coherente vertegenwoordigd worden door een directie- of bestuurslid. Het gesprek is er op gericht in overleg met u te komen tot een oplossing.

c. U meldt uw klacht schriftelijk aan de klachtencommissie

Wanneer de directie uw klacht niet naar tevredenheid beantwoordt en behandelt kunt u zich schriftelijk richten tot de Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening in Noord- en Zuid-Holland waarbij Coherente is aangesloten.

Deze externe commissie zal uw klacht onafhankelijk beoordelen. De commissie zal zo snel mogelijk in overleg met u en Coherente een oplossing proberen te vinden, of een oordeel vormen over de klacht en dit oordeel voorleggen aan Coherente. De directie en het bestuur van Coherente nemen het oordeel mee als zwaarwegend advies in de besluitvorming. Dit besluit wordt duidelijk gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager, de klachtencommissie en de betrokkenen binnen Coherente.

De directie zal u het reglement en de contactgegevens van de Klachtencommissie geven. In het reglement vindt u een volledige beschrijving van de gang van zaken, van het moment van indiening van de klacht tot en met het besluit.