

Klachtenregeling KJRW Leiden

Heb je een klacht over onze dienstverlening? Neem contact op via het e-mailadres bestuur.leiden@kjr.w.eu. De klacht zal volgens onderstaande klachtenregeling in behandeling worden genomen

1. Begripsomschrijving

- **Klacht**
Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door een vrijwilliger van de Stichting Kinder- en Jongerenrechtswinkel Leiden, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.
- **Klager**
De cliënt die een klacht uit.
- **Klachtenprocedure**
De op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.
- **Klachtenregeling**
Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.
- **Cliënt**
De minderjarige of jongere tot 21 jaar, die zich (eventueel met behulp van een vertegenwoordiger) tot de KJRW heeft gewend met een vraag.
- **Coördinator**
Het bestuurslid, niet zijnde de vrijwilliger tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.
- **Klachtenregistratieformulier**
Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

2. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. Vrijwilligers trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. Informeren van de cliënt

De vrijwilliger wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.

4. De interne klachtenprocedure

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan dient de betrokken vrijwilliger daarvan in kennis te worden gesteld;
2. De coördinator probeert, na de vrijwilliger te hebben gehoord, samen met de cliënt tot een oplossing te komen;
3. De coördinator draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling;
4. De beslissing op de klacht wordt door de coördinator aan de cliënt medegedeeld.

Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.

5. Registratie en classificatie van de klacht

Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier. De coördinator registreert en classificeert de klacht.

De klacht wordt geclassificeerd:

- naar wijze van indiening als
 - a. mondeling
 - b. schriftelijk
 - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
 - a. klachten over werkwijze van/bejegening door de vrijwilliger
 - b. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
 - c. klachten over praktijkvoering in het algemeen
- Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.

Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken vrijwilliger en de coördinator het klachtenregistratieformulier.

6. Verantwoordelijkheden

1. De coördinator is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten;
2. De coördinator is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier;
3. De coördinator houdt de betrokken vrijwilliger op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht;
4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door de KJRW afgehandeld te zijn;
5. De coördinator zorgt voor een reactie naar de klager;
6. De coördinator houdt het klachtendossier bij.

7. Analyse van de klachten

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld door de coördinator;
2. De coördinator brengt van de afhandeling van de klacht verslag uit naar het bestuur;
3. De coördinator verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse;
4. De coördinator doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures;
5. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken.

