

Klachtenregeling externe belanghebbenden
Stichting De Pietersberg / Pastoraal Diaconaal Centrum De Herberg

1. Algemeen.

- 1.1. Alle belanghebbenden bij Stichting De Pietersberg / Pastoraal Diaconaal Centrum De Herberg (hierna te noemen "De Herberg") hebben het recht om klachten in te dienen.
- 1.2. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend. De klager neemt daarin het initiatief.
- 1.3. Alle klachten worden direct in behandeling genomen.
- 1.4. Wanneer een klacht niet direct of niet direct afdoende behandeld kan worden, ontvangt de klager zo spoedig mogelijk bericht over de verwachte wijze en tijdsduur van de behandeling.
- 1.5. De klager mag verwachten dat De Herberg de voortgang van de afhandeling bewaakt.
- 1.6. Klachten zijn voor De Herberg een waardevolle bron van informatie met betrekking tot de kwaliteit van het functioneren en het beeld dat de buitenwereld van het functioneren van De Herberg heeft.
- 1.7. De directeur is verantwoordelijk voor de coördinatie en de uitvoering van het klachtenbeleid.

2. Definitie klacht

- 2.1. Onder een klacht wordt verstaan elke uiting van een diaconie, een kerkelijke gemeente, een particuliere donateur, dan wel een andere belanghebbende, waarmee men aangeeft het niet eens te zijn met, teleurgesteld te zijn in, gevoelens van onvrede te hebben over of formeel bezwaar te maken tegen:
 - het beleid van De Herberg;
 - activiteiten van De Herberg;
 - gedrag van medewerkers, vrijwilligers of de instelling zelf;
 - de wijze van fondsenwerving;
 - de wijze van informatieverstrekking en voorlichting;
 - de wijze waarop de instelling omgaat met de aan haar toevertrouwde (financiële) middelen.
- 2.2. Het bovenstaande is geen limitatieve opsomming. Klachten kunnen betrekking hebben op alle activiteiten die onder de verantwoordelijkheid van De Herberg vallen.
- 2.3. Onder een klacht wordt in dit verband niet verstaan een klacht van een gast. Voor klachten van een gast geldt de "Klachtenprocedure gasten Stichting De Pietersberg".
- 2.4. Bij twijfel of iets een klacht is overlegt de medewerker of vrijwilliger met de directeur.

3. Procedure mondelinge klachten

- 3.1. Iedere medewerker die een mondelinge of telefonische klacht ontvangt handelt deze zo mogelijk direct mondeling af.
- 3.2. Indien de klacht te gecompliceerd is voor directe afhandeling of indien de desbetreffende medewerker niet competent is de klacht af te handelen vindt overleg plaats met het hoofd van de desbetreffende afdeling. Binnen 2 x 24 uur wordt contact met de klager contact opgenomen.
- 3.3. De klacht en de afhandeling ervan worden geregistreerd op het daarvoor bestemde klachtenformulier.
- 3.4. Het ingevulde klachtenformulier wordt overgedragen aan de directeur ter registratie.
- 3.5. Afhankelijk van de zwaarte van de klacht kan de directeur een schriftelijke bevestiging van de mondelinge afhandeling sturen.

4. Procedure schriftelijke klachten

- 4.1. Schriftelijke klachten kunnen, onder vermelding van naam en adres van de klager en de inhoud van de klacht, worden ingediend bij:
Stichting De Pietersberg
t.a.v. de directie
Pietersbergseweg 19
6862 BT Oosterbeek
- 4.2. In het geval de klacht de directeur betreft kunnen schriftelijke klachten, onder vermelding van naam en adres van de klager en de inhoud van de klacht, worden ingediend bij:
Stichting De Pietersberg
t.a.v. de voorzitter van het bestuur (persoonlijk)
Pietersbergseweg 19
6862 BT Oosterbeek
- 4.3. Een schriftelijke klacht wordt door de geadresseerde geregistreerd op het klachtenformulier.
- 4.4. De klager ontvangt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een eerste reactie van de geadresseerde van de klacht, inhoudende
 - de beantwoording en afhandeling van de klacht dan wel
 - informatie over de te volgen procedure (tijdsduur, verloop procedure, contactpersoon).
- 4.5. De directeur zal overleg voeren met de desbetreffende medewerker, de desbetreffende afdeling dan wel - indien de klacht het beleid van de instelling betreft - met het bestuur.
- 4.6. Indien de klacht de directeur betreft zal de voorzitter van het bestuur overleg plegen met de directeur en met het bestuur.

- 4.7. De officiële reactie vindt schriftelijk en gemotiveerd plaats. Afhankelijk van de aard van de klacht zal door de directeur respectievelijk de voorzitter van het bestuur mondeling worden gereageerd en zal aansluitend een schriftelijke bevestiging worden gestuurd.
- 4.8. De correcte behandeling van klachten is een aangelegen punt. Hierbij zal aan de orde komen:
- de vraag of de klacht gegrond is;
 - het algemene beleid of gebruikelijke handelen waar de klacht betrekking op heeft en duidelijke informatieverstrekking daarover;
 - snelle en correcte behandeling van de klacht;
 - herstel van fouten;
 - respect voor de mening van de klager;
 - hulpvaardigheid jegens de klager.
- 4.9. Voor alle betrokkenen bij een klachtenprocedure geldt een geheimhoudingsplicht van de vertrouwelijke gegevens, die bij de behandeling van de klacht zijn ter kennis gekomen.
- 4.10. Afhandeling van de klacht zal zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen zes weken plaats gevonden hebben. Wanneer in een uitzonderingsgeval niet aan deze termijn kan worden voldaan zal daarover met de klager overleg worden gevoerd.

5. Kosten

Er zijn geen kosten verbonden aan de behandeling van de klacht. Wel is het zo dat de klager (eventuele) kosten van bijstand en advies zelf dient te bekostigen.

6. Interne evaluatie klachten

- 6.1. Tenminste eenmaal per kwartaal zal het Coördinerend Team (CT) de ingediende en afgehandelde klachten evalueren. Doelstelling van deze evaluatie is:
- toetsen van de kwaliteit van de organisatie;
 - tijdig onderkennen van structurele signalen;
 - verbeteren van de communicatie met de doelgroep.
- 6.2. Klachten worden systematisch geregistreerd en gerubriceerd, mede ten behoeve van de evaluatie in het CT.
- 6.3. In het periodieke directieverslag stelt de directie het bestuur op de hoogte van aard en omvang van de klachten en van de wijze van afhandeling daarvan.