Klachtenregeling opdrachtgevers, partners, klanten en vrijwilligers

Als u ontevreden bent over onze dienstverlening, streeft MEION ernaar om dit in overleg met u op te lossen. U kunt hiervoor terecht bij één van onze medewerkers, manager of directie. Komt u er met hen niet uit, dan kunt u een klacht indienen. Dit gaat volgens de volgende stappen:

1) U kunt uw klacht verzenden naar:

Bestuur Stichting MEION
Zuidlarenstraat 57
2545 VP Den Haag

Of u mailt naar klacht@meion.nl.

2) U ontvangt een bevestiging van uw klacht.

3) De klacht gaat naar het bestuur. Deze wint informatie in, overlegt met alle partijen, vraagt eventueel advies aan derden en neemt binnen 30 dagen een beslissing. Hier krijgt u schriftelijk bericht van.

Alle stappen zijn vertrouwelijk. Dit betekent: uw klacht komt alleen terecht bij de mensen voor wie dit nodig is en zij mogen niets aan anderen vertellen. De informatie wordt afgesloten bewaard.

Bijeenkomsten en gesprekken worden alleen bijgewoond door betrokkenen. Medewerkers zijn verplicht u het klachtenreglement en het reglement van de klachtencommissie te geven.

Een klacht kan alleen in behandeling worden genomen als u uw naam, adres, email en telefoonnummer vermeld.

Mocht deze stap u niet verder helpen, of in mogelijke andere gevallen, kunt u contact opnemen met onze vertrouwenspersoon Redouan El Khayari. Deze is te bereiken via r.elkhayari@meion.nl.

Doel van de klachtenprocedure

Deze procedure heeft als doel:

klachten van klanten naar tevredenheid op te lossen;
vervolgschade te voorkomen;
herhaling van klachten te voorkomen.

Definities

Klacht

Een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij of zij is behandeld door de organisatie of door een medewerker van de organisatie. De klager geeft hierbij expliciet aan een klacht te willen indienen.

Klager

Degene die een klacht indient.

Beklaagde

Degene op wie de klacht betrekking heeft.

Geheimhouding

Het privacyreglement van de organisatie is van toepassing op deze klachtenregeling.

Alle klachten worden strikt vertrouwelijk behandeld.

Bescherming van de beklaagde
Voordat de klachthouder of klachtencommissie een standpunt inneemt, krijgt de beklaagde de gelegenheid om te worden gehoord.

Van het horen van de beklaagde kan worden afgezien indien:

- de klacht kennelijk niet-ontvankelijk is;
- de klacht kennelijk ongegrond is;
- de beklaagde schriftelijk heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.

Registratie van klachten
Klachten worden centraal ontvangen door het bestuur. Daar worden ze geregistreerd en gearchiveerd.

Onvoorziene omstandigheden
In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur.

Evaluatie
Na de afhandeling van een klacht wordt zowel de klager als de beklaagde gevraagd naar hun tevredenheid over de wijze van afhandeling.

Jaarlijks worden alle klachten geëvalueerd. De resultaten van deze evaluatie worden meegenomen in de Management Review.

De klachtenregeling wordt eens per drie jaar inhoudelijk geëvalueerd.