

## Klachtenregeling Stichting Omgangshuis Zeist

### 1. Inleiding en doel

De Stichting Omgangshuis Zeist, hierna te noemen 'Omgangshuis' stelt alles in het werk om een zo goed mogelijke dienstverlening te bieden. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent of zich onheus bejegend voelt.

In deze klachtenregeling wordt beschreven hoe een klacht kan worden ingediend en hoe de klachten in behandeling worden genomen. Het goed omgaan met reacties van klanten/bezoekers levert voor het Omgangshuis Zeist wezenlijke verbeterinformatie op voor de organisatie, haar diensten en activiteiten.

### 2. Definitie

#### 2.1 Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de organisatie, een besluit, of de gedragingen van één of meerdere vrijwilligers, of de coördinator van het Omgangshuis, die door de direct betrokkenen niet in onderling overleg kan worden opgelost.

Een klacht kan betrekking hebben op:

- een gedraging of het nalaten daarvan van een vrijwilliger of de coördinator van het Omgangshuis;
- een activiteit of dienst van het Omgangshuis;
- een beslissing die is genomen door een bestuurder, coördinator of vrijwilliger van het Omgangshuis.

#### 2.2 Voor wie is deze klachtenregeling bedoeld?

De klachtenregeling is bedoeld voor alle klanten/gebruikers van de diensten van het Omgangshuis. De klachtenregeling kan eveneens gebruikt worden door ex-klanten, mits het een klacht betreft over een situatie die niet langer dan 3 maanden geleden heeft plaatsgevonden.

### 3. Procedure klacht indienen

#### 3.1 Procedure

De klacht wordt schriftelijk ingediend door de klager en in eerste instantie behandeld door de coördinator. De coördinator stuurt een ontvangstbevestiging van de klacht aan de klager. De klacht wordt zo spoedig mogelijk maar in elk geval binnen vier weken behandeld. De klager ontvangt een terugkoppeling van de coördinator uiterlijk na vier weken na ontvangst van de klacht.

Indien een klacht niet naar tevredenheid of te laat wordt opgelost, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij het bestuur. Het bestuur stuurt klager een ontvangstbevestiging. Het bestuur behandelt de klacht binnen vier weken en stuurt klager uiterlijk na vier weken na ontvangst van de klacht een terugkoppeling.

Als een klacht betrekking heeft op de coördinator, kan de klager die direct bij het bestuur indienen.

### *3.2 Het indienen van een klacht*

Een klacht kan op drie manieren worden ingediend:

- via het klachtenformulier op de site (<https://www.omgangshuiszeist.nl>);
- via een e-mail ([info@omgangshuiszeist.nl](mailto:info@omgangshuiszeist.nl));
- via een brief per post naar: Bestuur Stichting Omgangshuis Zeist, p/a De Clomp 1904 3704 KS Zeist .

### *3.3 Regels voor het indienen van een klacht*

Een anonieme klachtbrief wordt niet in behandeling genomen.

Een klachtbrief/-formulier/-e-mail kan meer dan één klacht bevatten.

De klachtbrief/-formulier/-e-mail bevat tenminste de volgende gegevens:

- de naam, het adres en telefoonnummer van de klager;
- de datum van de gebeurtenis, het handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft;
- een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de klacht en de eventuele betrokkenen.

### *3.4 Geheimhouding*

Met het indienen van de klacht aanvaardt de klager de inhoud van dit reglement. Iedereen die volgens dit reglement betrokken is bij een klacht en de behandeling daarvan, kent een geheimhoudingsplicht ten aanzien van vertrouwelijke gegevens en werkt binnen de kaders van de wet Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).