



# Klachtenregeling READY

## **Doelstelling**

Het voeren van een adequate klachtenbehandeling zodat klachten optimaal bijdragen aan ons streven tot het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening.

De medewerker die de klacht ontvangt is verantwoordelijk voor de invulling van het klachtenformulier en de overdracht aan de directie. De directie is verantwoordelijk voor het behandelen van klachten, het analyseren van klachten en het nemen van maatregelen hierop.

## **Definitie klacht**

Het begrip klacht wordt omschreven als een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met de organisatie heeft ervaren. Een klacht kan de volgende aard hebben:

- De klager is het niet eens met een bepaalde (be)handeling en/of
- De klager is het niet eens met een uitlating van een van de betrokkenen van READY
- Een van onze medewerkers wordt een bepaald handelen, gedrag of nalaten verweten.

## **Wie kunnen een klacht indienen?**

Ieder natuurlijk persoon die betrokken is bij Stichting READY en zich inzet voor READY kan een klacht indienen. Dit zijn onder andere medewerkers, stagiaires, uitzendkrachten, vrijwilligers, deelnemers van projecten en freelancers.

## **1. Klachtenprocedure i.h.k.v. algemene klachten**

### **Indienen van algemene klachten**

Reguliere klachten worden ingevuld via een klachtenformulier en direct, ter verdere afhandeling, overgedragen aan de directeur. De directeur zorgt ervoor dat binnen 3 werkdagen na binnenkomst van de klacht, de klager een ontvangstbevestiging middels een mail of brief wordt gestuurd.

## **2. Klachtenprocedure i.h.k.v. grensoverschrijdend gedrag**

### **Definitie grensoverschrijdend gedrag**

Grensoverschrijdend gedrag is gedrag waarmee de ander schade op fysiek, mentaal of emotioneel vlak wordt toegebracht. Hoewel niet altijd opzettelijk, kan de degene die ermee wordt geconfronteerd het alsnog als ongewenst en aangenaam ervaren. Iets valt onder grensoverschrijdend gedrag als het gaat om handelingen die niet geaccepteerd worden door de betrokken personen. Er zijn verschillende vormen van dit gedrag: ongewenst seksueel gedrag, pesten, discriminatie en fysiek of verbaal geweld.

In het geval van grensoverschrijdend gedrag, kan betrokkene in alle gevallen eerst in contact treden met de door de directeur van Stichting READY aangestelde vertrouwenspersoon. Samen met de vertrouwenspersoon wordt bepaald welk traject wordt gevolgd. De persoonsgegevens van de vertrouwenspersoon staan vermeld op de website van stichting READY.

### **3. Klachtenprocedure privacyreglement ihkv Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)**

Indien u van mening bent dat de bepalingen van het privacyreglement niet worden nageleefd of uw rechten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens niet worden gerespecteerd, kunt u uw klacht indienen.

#### **Cookies**

Stichting READY maakt op haar website gebruik van cookies. In onze cookieverklaring kunt u meer lezen over wat cookies zijn en welke cookies Stichting READY op haar website plaatst.

#### **Behandeling van alle klachten**

De directeur onderzoekt de klacht zorgvuldig en kijkt precies wat is gebeurd en beschrijft de situatie die heeft geleid tot de klacht. De directeur gaat eventueel in gesprek met de klager en de betrokken persoon/personen (aangeklaagden).

Duur van de behandeling van klachten

1. Binnen twee weken na binnenkomst van de klacht bij de directeur neemt de directeur een standpunt in met betrekking tot de ingediende klacht. De directeur stelt de klager hiervan gemotiveerd op de hoogte. Dit kan zowel in een persoonlijk gesprek als schriftelijk waarvan verslag wordt gelegd. In dit verslag is opgenomen wat de directeur van de klacht vindt, de conclusies en welke maatregelen al dan niet worden getroffen.
2. Soms is meer tijd nodig. De termijn van 2 weken kunnen we verlengen met maximaal 4 weken. Indien hier sprake van is ontvangt u hiervan een brief.

#### **Dossiervorming**

Klachten, de reactie hierop en alle relevante stukken worden digitaal gearchiveerd.

#### **Klachteninventarisatie**

Periodiek, minimaal eens per kwartaal inventariseert de directie de ingediende klachten. Indien trends zijn waar te nemen worden maatregelen getroffen om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

#### **Waar kunt u terecht met klachten**

1. Klacht indienen  
U kunt uw klacht indienen door te mailen naar [sharida.imamdi@stichtingready.nl](mailto:sharida.imamdi@stichtingready.nl). U ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging.
2. Uw klacht wordt in behandeling genomen.  
De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke functionaris. Als de verantwoordelijke functionaris vragen of onduidelijkheden heeft, neemt hij/zij contact met u op. Ook bespreekt hij/zij, indien van toepassing, de klacht met de binnen Stichting READY betrokken persoon/personen.
3. Uitspraak  
Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. U ontvangt binnen één maand na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de directeur.
4. Oneens met de uitspraak  
Wanneer u het niet eens bent met de afhandeling van de klacht heeft u de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens indien de klacht ging over het in strijd zijn met wet- en regelgeving op het gebied van privacy bij verwerking van persoonsgegevens.

#### **Contactgegevens**

Mocht u vragen hebben over dit klachtenreglement, onze cookieverklaring of de verwerking van uw persoonsgegevens door Stichting READY, dan kunt u contact opnemen met [info@stichtingready.nl](mailto:info@stichtingready.nl).



**Waar vindt u het privacyreglement?**

Het privacyreglement is in te zien en te downloaden via [www.stichtingready.nl/privacyreglement](http://www.stichtingready.nl/privacyreglement).