

Klachtenregeling Stichting Suicide Preventie Centrum

Een klacht indienen

Overall waar wordt gewerkt, kunnen dingen misgaan of anders verlopen dan u had gedacht. Dan is het belangrijk om hierover tijdig in gesprek te gaan met een van de bestuursleden van de Stichting Suicide Preventie Centrum. Samen kunnen we proberen tot een oplossing te komen. De medewerkers van de stichting staan open voor uw mening over onze dienstverlening. Met uw opmerkingen kunnen wij immers onze dienstverlening aan u verbeteren.

Als uw onvrede niet wordt weggenomen, heeft u het recht om een klacht in te dienen. Dit reglement is bedoeld voor klachten over de uitvoering van de activiteiten van de Stichting Suicide Preventie Centrum. Hieronder kunt u lezen welke regels hiervoor gelden.

Klachtenregeling.

Artikel 1 Algemeen.

Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over de dienstverlening of over de manier waarop een van de medewerkers met u of uw zaken omgaat. U heeft dan het recht om hierover een klacht in te dienen.

Het is natuurlijk veel fijner als we uw onvrede samen kunnen oplossen. Als u contact met het secretariaat opneemt, maken wij een afspraak voor een gesprek waarin u kunt uitleggen waar u ontevreden over bent. Het bestuur zal dan zijn best doen om in samenspraak met u naar een oplossing te zoeken. U kunt iemand meenemen om u te ondersteunen tijdens het gesprek.

Artikel 2 Wie kan een klacht indienen.

U kunt alleen een klacht indienen als u een deelnemer aan een van de activiteiten van de stichting bent. Verder kan iedereen een klacht indienen die van rechtswege bevoegd is om namens u te handelen.

Artikel 3 Hoe dient u een klacht in.

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk, waaronder per email (bestuur@suicidepreventiecentrum.nl), worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- Uw naam, adres en woonplaats of dat van degene die namens u een klacht indient;
- de datum;
- een omschrijving van datgene waarover uw klacht gaat.

Uw klacht dient u zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 12 maanden na de gebeurtenis(sen) waarover u klaagt, aan het bestuur te zijn verzonden.

Artikel 4 Klacht ingediend, wat nu.

Als de klacht is ontvangen, krijgt u binnen 1 week een ontvangstbevestiging en wordt u uitgenodigd voor een gesprek. In dit gesprek kunt u uitleggen waarom u de klacht heeft ingediend. U kunt ook uitleggen waarom tijdens eerdere contacten uw ontevredenheid niet is weggenomen. Daarnaast kunt u tijdens het gesprek nog bewijsstukken indienen om uw klacht te ondersteunen. Ook kunt u iemand meenemen om u te ondersteunen tijdens het gesprek.

Als uw klacht niet volledig is, zal u gevraagd worden de ontbrekende bewijsstukken op te sturen en/of mee te nemen naar het gesprek.

Het bestuur van de Stichting Suicide Preventie Centrum streeft ernaar om tijdens het gesprek over uw ingediende klacht tot een oplossing te komen en eventueel nieuwe afspraken te maken. Als er een oplossing is, wordt uw klacht buiten behandeling gesteld.

Na het gesprek zal het bestuur uw klacht zorgvuldig onderzoeken en een beslissing nemen. Binnen 6 weken na het indienen van uw klacht krijgt u een brief toegestuurd waarin staat wat het bestuur met uw klacht heb gedaan en welke beslissing er is genomen. Ook wordt dan uitgelegd waarom deze beslissing is genomen.

Als uw klacht terecht was, dan staat in de brief beschreven welke maatregelen er worden genomen.

Verder staat in de brief welke mogelijkheden u heeft als het bestuur uw klacht niet terecht vindt en u het daar niet mee eens bent.

Artikel 5. Vertrouwenspersoon

Indien u het niet eens bent met het besluit dat het bestuur heeft genomen over uw klacht kunt u contact opnemen met de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Ook zonder onze klachtenprocedure te doorlopen, staat het u overigens vrij om contact op te nemen met de vertrouwenspersoon.

Naves mentorschap
Mevrouw H. Naves
info@navesmentorschap.nl
www.navesmentorschap.nl

Mevrouw Naves is jurist en is werkzaam als door de rechtbank erkend professioneel mentor.

Artikel 6. Geheimhouding en toestemming

Alle klachten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal het bestuur vooraf toestemming aan u vragen.

Artikel 7 Klachtenregistratie

Klachten worden geregistreerd in een registratiesysteem. Daarin wordt aantekening bijgehouden van de klacht en het besluit daarover.

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2023 en geldt voor onbepaalde tijd.