



# **Klachtenregeling voor deelnemers en bezoekers van BINT**

### Algemeen

Bint is de professionele welzijnsorganisatie voor de gemeente Sint-Michielsgestel. Onze professionals en vrijwilligers zetten zich dagelijks in om mensen te laten participeren in de maatschappij en in hun directe sociale omgeving. Actief meedoen in de maatschappij draagt ertoe bij dat mensen zich ontwikkelen en meer mogelijkheden benutten. Bint stimuleert dat mensen meer mee gaan doen en zich ook inzetten voor elkaar en hun directe omgeving. Als welzijnsorganisatie bieden wij advies, ondersteuning en faciliteiten om de zelfredzaamheid van mensen te vergroten, verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen welzijn en voor het welzijn van hun directe omgeving. Op deze wijze maakt Bint meer mogelijk!

### Een klacht?

Wij doen ons best om zorg te dragen voor een goede dienstverlening. Daarbij zijn we ons ervan bewust dat iedereen zijn of haar eigen ideeën, verwachtingen en wensen heeft als het om activiteiten en dienstverlening gaat. Alle medewerkers van Bint werken dan ook met de grootste zorgvuldigheid en houden rekening met uw vragen, wensen en verwachtingen. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent. Bijvoorbeeld over de activiteiten, de organisatie, over de contacten met onze medewerkers of vrijwilligers. Dan horen wij dat graag van u! Op die manier kunnen wij samen met u naar een oplossing zoeken of voor verbetering zorgen. Want wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent. Bovendien kunnen we door uw opmerkingen of klachten mogelijk onze dienstverlening verbeteren en de kwaliteit van onze activiteiten verhogen.

### I. Begripsbepaling.

#### Klacht:

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van degene die gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de diensten of activiteiten van de stichting, dan wel te kennen heeft gegeven van die diensten of activiteiten gebruik te willen maken. Het ongenoegen kan betrekking hebben op de wijze waarop hij/zij behandeld is door de stichting of door een medewerker van de stichting. Het ongenoegen kan tevens betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de diensten of activiteiten van de stichting.

#### De stichting:

Stichting Bint te Sint-Michielsgestel.

#### Bestuur:

Het eindverantwoordelijke en besluitvormende orgaan van de stichting

#### Klant:

Een persoon die tot de deelnemers c.q. de gebruikersgroep van de diensten of activiteiten van de stichting behoort en/of begeleiding of ondersteuning van Bint ontvangt.

#### Klager:

Een klant of een groep van klanten die een klacht indient.

#### Medewerker:

Een persoon werkzaam bij de stichting, zowel in dienst als verbonden aan, inclusief bestuurder, vrijwilligers, sociaalwerkers, docenten, ondersteunende medewerkers of stagiairs, die onder verantwoordelijkheid van de stichting diensten verlenen of activiteiten begeleiden.

### 2. Indiening van de klacht.

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- a) een klant of een groep van klanten,
- b) een persoon die door een klant of een groep van klanten is gemachtigd.

### 3. Uitsluitingen.

Klachten welke worden uitgesloten van behandeling zijn:

- a) klachten welke schadevergoeding door de stichting beogen,
- b) klachten die door de stichting reeds eerder in behandeling zijn genomen.
- c) klachten die anoniem zijn ingediend.

### 4. Procedure

- a) De klant bespreekt het geschil in eerste instantie met de betrokken medewerker om tot een voor beide partijen acceptabele oplossing te komen.
- b) De klant dient schriftelijk zijn/haar klacht in met het ingevulde registratieformulier en geeft indien nodig een aanvullende toelichting. Vermeld dient te worden welke medewerker(s) bij het geschil zijn betrokken.
- c) Op een klachtenregistratieformulier worden de gegevens genoteerd, tevens wordt op het formulier aangegeven welke medewerker, in dienst van de stichting, in eerste instantie voor een juiste afhandeling van de klacht zorg moet dragen.
- d) De betreffende medewerker onderzoekt de klacht en hoort, indien van toepassing, betrokken partijen en probeert tot een bevredigende oplossing te komen.
- e) Als het voorgaande niet lukt wordt de klacht voorgelegd aan de directeur. In laatste instantie wordt de klacht, indien deze door de medewerkers en directeur niet naar tevredenheid kan worden opgelost, ter advisering voorgelegd aan de Raad van Toezicht waarna de directeur/bestuurder een besluit neemt. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur, wordt de klacht ter afhandeling, voorgelegd aan de Raad van Toezicht.
- f) De klager krijgt bij schriftelijke indiening van de klacht, het antwoord schriftelijk.

### Klachtenregistratieformulier

Datum aanmelding klacht: .....

Klacht aangenomen door: .....

Beroepskracht m.b.t. afhandeling: ..... (in te vullen door Bint)

---

#### Indiener klacht.

Naam: Dhr./mw. ....

Adres: .....

Postcode: .....

Plaats: .....

Tel.nr.: .....

#### Omschrijving klacht: (Indien nodig blad toevoegen)

Betreft voorziening / activiteit: .....

Datum voorval: .. - .. - ....

Betrokken medewerker(s): .....

Omschrijving:  
.....

#### Omschrijving van de wijze waarop de klacht is afgehandeld:

Omschrijving:  
.....

De indiener is op d.d. .. - .. - .... schriftelijk in kennis gesteld van de afhandeling en het resultaat.  
(kopie brief aanhechten)

De klacht is wel/niet naar tevredenheid van de indiener afgehandeld.

De klacht wordt:

- gearchiveerd
- doorgestuurd aan de directeur
- doorgestuurd aan de Raad van Toezicht

