

Klachtenprocedure en klachtencommissie

Klachtenprocedure ter bevordering van een gezond en veilig werkklimaat.

Onze klachtenprocedure en de klachtencommissie (in verband met de kleine omvang van de organisatie wordt deze commissie gevormd door het bestuur) is een waarborg voor integer en zorgvuldig handelen.

Deze klachtenprocedure is bedoeld voor cliënten en vrijwilligers.

Wij staan voor:

Een open en eerlijke werkrelatie met en tussen vrijwilligers en cliënten, waarbij omgang met elkaar in ruime mate voldoet aan de hedendaagse standaarden in onze maatschappij en de samenwerking en/of dienstverlening van hoge kwaliteit is en blijft.

Bij fricties en/of ongewenste zaken zal direct gehandeld worden om een gezond werkklimaat en werkrelatie te waarborgen.

Klachtenprocedure vrijwilligers, cliënten en instellingen

De UVV streeft ernaar om hoge kwaliteit te bieden zowel in uitvoering van dienstverlening als in aandacht voor de klant, instelling en vrijwilliger. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over het optreden van de UVV en/of haar medewerkers en/of collega-medewerkers, waardoor u het vertrouwen verliest in de UVV. U kunt daarover dan een klacht indienen. De UVV zal zich inspannen om zo spoedig mogelijk uw ongenoegen weg te nemen en het vertrouwen te herstellen.

De afhandeling van de klacht dient zorgvuldig te gebeuren, waarbij zowel aan u, als aan de betrokken medewerker(s) recht zal worden gedaan. Daarom kan het afhandelen van de klacht enige tijd in beslag nemen. Hieronder vindt u de mogelijkheden om een klacht in te dienen. Uiteraard kunt u telefonisch contact opnemen met het secretariaat voor informatie en advies over de klachtenafhandeling bij de UVV. Het secretariaat is van maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 13.00 uur bereikbaar via 020-6207068.

Mogelijkheid 1

Uw klacht bespreken met de betrokken medewerker/vrijwilliger.

De snelste manier om een oplossing te vinden voor uw klacht is door zelf contact op te nemen met de betrokken medewerker/vrijwilliger, zijn of haar leidinggevende of de coördinator. Als dat niet leidt tot een oplossing of als u niet voor die weg kiest, kunt u voor een van de andere mogelijkheden kiezen.

Mogelijkheid 2

U kunt uw klacht (mondeling of schriftelijk) kenbaar maken aan de coördinator van het secretariaat. Zij biedt een luisterend oor, kan bemiddelend optreden en kan u behulpzaam zijn bij het formuleren van een schriftelijke klacht en/of bij het doorverwijzen naar de Klachtencommissie.

U kunt uw klacht ook schriftelijk indienen bij de UVV op het adres WG-plein 206, 1054 SE Amsterdam. Het secretariaat is geopend van maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 13.00 uur en is telefonisch te bereiken tijdens deze uren via 020-6207068.

Mogelijkheid 3

Uw klacht schriftelijk kenbaar maken bij de Klachtencommissie (lees Bestuur).

De Klachtencommissie bestaat uit de leden van het Bestuur, eventueel aangevuld met een ervaringsdeskundige.

De Klachtencommissie kan besluiten de klacht geheel schriftelijk af te handelen of besluiten tot een gesprek tussen u en een of meer leden van de Klachtencommissie.

Het doel van de klachtbehandeling is het vertrouwen tussen u en de UVV en haar medewerker/vrijwilliger te herstellen en herhaling te voorkomen.

De klachtafhandeling eindigt als de Klachtencommissie en u samen constateren dat het probleem is opgelost of wanneer u samen tot de conclusie komt dat de bemiddeling geen succes heeft gehad. Het verloop en de uitkomst van de klachtafhandeling wordt vastgelegd in een brief die aan u en de betrokken medewerker en leidinggevende wordt toegezonden.

De Klachtencommissie van de UVV neemt uitsluitend op schrift gestelde klachten in behandeling. U kunt uw klacht sturen aan: Klachtencommissie UVV WG-Plein 206, 1054 SE Amsterdam

Mogelijkheid van vertrouwenscontactpersoon

Ook is het mogelijk eerst contact te leggen met de vertrouwenscontactpersoon.

Er zijn situaties denkbaar waarin de indiener van de klacht vooraf advies wil hebben, in dat geval kan gebruik gemaakt worden van de vertrouwenscontactpersoon.

Contactgegevens van de vertrouwenscontactpersoon

Astrid Koning

p/a Stichting Unie van Vrijwilligers, Afdeling Amsterdam

W.G.-Plein 259

1054 SE Amsterdam

Tel: 020-6207068

Email: astrid.koning@uvvamsterdam.nl