

Klachtenregeling

WAT IS EEN KLACHT?

Misschien voel je je niet juist behandeld. Of heb je een verschil van mening met een begeleider. Bij een klacht ben je ontevreden over iemand die voor De Moestuin werkt. Of misschien ben je ontevreden over De Moestuin als organisatie. Je kunt daarbij boos of ontevreden over zijn. Dat noemen we een klacht.

We horen graag jouw mening. Over zaken die goed en die minder goed gaan. Heb jij een klacht over onze begeleiding? Je kunt in gesprek gaan met je begeleider of met een trajectbegeleider of leidinggevende. Komen jullie er samen niet uit? Of wil je geen gesprek aangaan? Dan kun je een klacht indienen. Dit kan bij de interne klachtencommissie of de externe klachtencommissie.

INTERNE KLACHTENCOMMISSIE

Binnen De Moestuin kan je een klacht indienen bij de volgende personen.

- Pieter Jagtman (pieter@moestuinutrecht.nl)
- Elizabet van der Kooij (elizabet@moestuinutrecht.nl)

De interne leden van de klachtencommissie kan je ook opzoeken op De Moestuin om mondeling te spreken. Een formele klacht moet schriftelijk worden ingediend.

Werkwijze interne klachtencommissie

Indiening

- Klachten worden schriftelijk ingediend bij de interne klachtencommissie.
- De indiener van de klacht ontvangt een bevestiging per mail van ontvangst.
- Anonieme klachten worden niet behandeld.
- Klager en aangeklaagde ontvangen dit overzicht en de klacht.

Onderzoek

- De commissie onderzoekt elke klacht over ongewenst gedrag en mag alle benodigde informatie opvragen.
- Binnen **1 maand** worden klager en aangeklaagde(n) gehoord tijdens een besloten hoorzitting.
- Beide partijen mogen zich laten bijstaan en hebben inzage in relevante documenten.
- De commissie maakt een schriftelijk verslag en kan tijdelijke maatregelen adviseren.

Advies & Beslissing

- Binnen **2 maanden** na indiening brengt de commissie schriftelijk per post een advies uit aan werkgever en betrokkenen.

- De **werkgever besluit binnen 14 dagen** over maatregelen, op basis van het advies.
- Maatregelen kunnen o.a. zijn: schriftelijke berisping, overplaatsing of ontslag. Deze maatregelen moeten dan binnen 1 maand worden geïmplementeerd.
- Bij ongegronde klachten zorgt de werkgever voor herstel van de werksituatie.

Valse klachten

- Bij bewust valse klachten volgen maatregelen tegen de indiener en herstel van reputatie voor de aangeklaagde.

Bezwaar

- Betrokkenen kunnen binnen **14 dagen** bezwaar indienen tegen de beslissing van de werkgever.
- De werkgever reageert binnen **14 dagen**.
- Bij onvrede kan men zich wenden tot de bevoegde rechter.

EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE

Wil je je klacht bij een externe klachtencommissie inbrengen dan kan je contact opnemen met 'Er is iets misgegaan'. Dit is een formele instantie die jouw klacht onafhankelijk gaat onderzoeken.

Contactgegevens

- Website: www.erietsmisgegaan.nl
- Email: info@erietsmisgegaan.nl
- Telefoonnummer: 035-2031585

Werkwijze

- Je meldt je klacht online via een formulier op de website. Deze vind je hier: www.erietsmisgegaan.nl/onvrede-melden/
- De organisatie neemt telefonisch contact met je op om je melding te bespreken
- Samen bespreek je het verloop van de klachtenbehandeling
- De klacht wordt in principe binnen zes weken afgehandeld

Wil je de hele klachtenregeling lezen, ga dan naar erietsmisgegaan.nl/klachtenregeling/