

Waarom deze folder?

“Klachten zijn gratis adviezen” wordt wel eens gesteld. Wij vinden dit de juiste insteek.

Daarom hanteren wij bij onze activiteiten een zodanige werkwijze dat klanten, cliënten en/of doelgroepen zoveel mogelijk bij onze organisatie betrokken worden.

Wij leggen de verantwoordelijkheid bij de basis van de organisatie.

Het effect hiervan is tot op heden geweest dat klachten bijna altijd vroegtijdig “opgepikt” werden en deze dus hoogst zelden het directie- / bestuursniveau van de organisatie bereikten. Dit willen we natuurlijk graag zo houden.

Toch kan het zijn dat er bij u klachten leven die onvoldoende aandacht krijgen of waarop niet afdoende wordt gereageerd.

Mocht dit het geval zijn, dan kunt u met behulp van deze folder bepalen wat voor u de meest geëigende weg is om dit te verhelpen.

Interne klachtenbehandeling

Onder de interne klachtenbehandeling wordt verstaan de afhandeling van een klacht binnen de organisatie

(uitvoerenden, leidinggevenden, directie en/of bestuur van Menswel).

Wij willen u vragen uw eventuele klacht in eerste instantie daar neer te leggen waar het probleem zich voordoet.

Dit kan zijn bij de betrokken medewerker, de coördinator en/of de manager van Menswel of Menswel Sport.

Mocht een en ander niet leiden tot een voor u bevredigende afloop, dan kunt u zich wenden tot de directeur / het bestuur van Menswel en Menswel Sport.

U kunt uw klacht zowel mondeling alsook schriftelijk kenbaar maken. Bij meer “zwaarwegende” klachten zouden wij u willen verzoeken dit zoveel mogelijk schriftelijk te doen. Hiervoor kunt u gebruik maken van een klachtenformulier, verkrijgbaar bij het kantoor van Menswel. Ook kunt u dit formulier downloaden van de website (“zie onder downloads”) .

Externe klachtenbehandeling

De externe klachtenbehandeling voorziet in behandeling van een klacht door een onafhankelijke klachtencommissie. Mocht het interne circuit geen bevredigend resultaat opleveren of wenst u hiervan geen gebruik te maken dan kunt u gebruik maken van het externe circuit.

Menswel en Menswel Sport zijn aangesloten bij de Klachtencommissie Welzijnswerk Noord- en Midden-Limburg.

Het betreffende Klachtenreglement is verkrijgbaar bij het centrale kantoor van Menswel alsook te downloaden van de website van Menswel (www.menswel.nl onder "downloads").

N.B.:

Klachten betrekking hebbend op het peuterspeelzaalwerk vallen onder de klachtenregeling van Menswel Kinderopvang.

Stichting Menswel en Stichting Menswel Sport,

1 maart 2010

Welzijnswerk & Sport

(exclusief Peuterspeelzaalwerk)



**Heeft u klachten?
Laat het ons weten!**

