

Klachtenprocedure Nijkerks Diaconaal Beraad

Het Nijkerks Diaconaal Beraad (NDB) is de stichting waaronder een aantal projecten draaien, zoals SchuldHulpMaatje, Noodfonds, HipHelpt, Lichtpuntjes en het Vakantieproject. Het NDB vindt het belangrijk dat haar diaconale hulp naar tevredenheid verloopt. Bestuursleden en vrijwilligers doen hun best alles zo goed mogelijk te organiseren. Toch kan het zijn dat er een fout wordt gemaakt of dat u niet tevreden bent over de dienstverlening. Wanneer dat het geval is horen wij het graag. Uitingen van ontevredenheid en klachten nemen wij serieus. Het zijn mogelijke signalen om onze dienstverlening te verbeteren. We doen ons uiterste best om klachten zo goed mogelijk af te handelen.

Wat is een klacht? Een uiting van ongenoegen door een (vertegenwoordiger van een) hulpvrager, zorg- of welzijnorganisatie, kerk, hulpbieder of andere relatie van het NDB over de wijze waarop hij/zij is behandeld door (een vertegenwoordiger of vrijwilliger van) het NDB. Het ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen, nalaten van handelen of een genomen besluit dat gevolgen heeft voor de betreffende relatie.

Waarom een regeling? Om open communicatie te bevorderen met alle relaties van het NDB ten behoeve van continue verbetering van de dienstverlening.

Procedure

1. Klacht indienen

Heeft u een klacht over onze dienstverlening? Dien uw klacht in door het daarvoor bestemde klachtenformulier in te vullen en aan ons op te sturen, per post of per e-mail. Alleen schriftelijke klachten of klachten per e-mail kunnen wij in behandeling nemen. U ontvangt van ons een ontvangstbevestiging.

Adres: NDB Nijkerk, p/a Gasthuisstraat 10, 3861BS Nijkerk

Emailadres: info@ndbnijkerk.nl

2. Klachtafhandeling

- Het NDB ontvangt en registreert de klacht en stuurt de klager een ontvangstbevestiging.
- De klacht wordt doorgegeven aan een bestuurslid van het NDB voor inhoudelijke behandeling.
- Als een vrijwilliger van één van de projecten of een bestuurder van het NDB betrokken is bij de klacht wordt bij de betreffende medewerker navraag gedaan.
- Het NDB onderzoekt wat er gebeurd is en maakt een kort verslag (max.1 A4).
- Binnen maximaal 4 weken stelt het NDB een schriftelijke reactie op met daarin een korte samenvatting van de gebeurtenissen en een voorstel om de klacht af te handelen.
- Als de klacht een vrijwilliger van een van de deelnemende kerken betreft stelt het NDB de vrijwilliger en de contactpersoon van de betreffende kerk op de hoogte. De klacht wordt samen met hen behandeld. Het NDB stelt binnen 6 weken een schriftelijke reactie op.
- Indien van toepassing beschrijft het NDB op welke wijze zij in de toekomst soortgelijke klachten verwacht te voorkomen.
- Waar nodig wordt in de brief een tegemoetkoming voor de klager beschreven.
- Rondom elke klachtbehandeling garandeert het NDB de privacy van de klager en de betrokken NDB-bestuurder of vrijwilliger.

Contact over de registratie van de klacht en de status van de afhandeling of het opvragen van een kopie van een van de stukken door de klager, verloopt via het secretariaat van het NDB: info@ndbnijkerk.nl.