

Klachtenreglement

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Stichting de Herberg Breda, gevestigd te Breda;
- b. de klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde;
- c. klacht: uiting van onvrede betreffende een handeling of gedraging van Stichting de Herberg Breda of van een onder de verantwoordelijkheid van Stichting de Herberg Breda werkzame medewerker. Klachten kunnen betrekking hebben op het functioneren en handelen van Stichting de Herberg Breda.

Artikel 2

Dit klachtenreglement kent de volgende doelstellingen:

- a. het recht doen aan de individuele klager;
- b. het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van Stichting de Herberg Breda

Artikel 3

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen:

over de activiteiten van Stichting de Herberg en over de wijze waarop Stichting de Herberg of personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van de Stichting, (zich) in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar hebben gehandeld of gedragen.

Artikel 4

Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:

- a. Mondeling of per telefoon (telefoonnummer: +31 645 339 684)
- b. Per email (info@stichtingdeherberg.nl)
- c. Per post: (Haagweg 3, 4814 GA Breda).

Artikel 5

Behandeling mondelinge klachten:

- a. Mondelinge en telefonische klachten worden zo mogelijk direct behandeld door de directeur-bestuurder;
- b. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om zijn klacht toe te lichten. In het gesprek tracht de directeur-bestuurder met de klager tot een oplossing te komen. Wanneer sprake is van een fout of tekortkoming van de zijde van Stichting de Herberg wordt daarvoor excuses aangeboden. Indien mogelijk maakt de directeur-bestuurder afspraken met de klager over het herstellen van de fout of tekortkoming;
- c. Bij de afsluiting van het gesprek verifieert de directeur-bestuurder of de klager tevreden is over de oplossing van de klacht. Wanneer de klager aangeeft niet of onvoldoende tevreden

te zijn gesteld informeert het de directeur-bestuurder de klager over de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen bij de Raad van Toezicht.

Artikel 6

Behandeling schriftelijke klachten:

1. Een schriftelijke klacht is ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van gedraging waartegen de klacht is gericht.
2. Stichting de Herberg bevestigt de ontvangst van de schriftelijke klacht schriftelijk en verstrekt bij deze ontvangstbevestiging tevens informatie over de verdere procedure (tijdsduur, contactpersoon);
3. De behandeling van de klacht geschiedt door de Raad van Toezicht.
De Raad van Toezicht van Stichting de Herberg wordt op de hoogte gesteld van de ontvangst van een klacht.

Artikel 7

1. Stichting de Herberg is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen als deze betrekking heeft op een handeling of gedrag:
 - a. waarover al eerder een schriftelijke klacht is ingediend en die in overeenstemming met de artikelen 6 tot en met 10 is afgehandeld;
 - b. die langer dan een half jaar geleden voor indiening van de klacht heeft plaatsvonden;
2. Stichting de Herberg is niet verplicht de klacht te behandelen als het belang van de klager of het gewicht van de handeling of gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de schriftelijke klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8

1. Stichting de Herberg stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid mondeling een toelichting te geven.

Artikel 9

1. Stichting de Herberg handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de schriftelijke klacht.
2. Stichting de Herberg kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

Artikel 10

Stichting de Herberg stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de schriftelijke klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt. De brief wordt ondertekend door de directeur-bestuurder.

Artikel 11

Stichting de Herberg publiceert het aantal ontvangen klachten jaarlijks in haar jaarverslag. Het betreft hier het aantal klachten en niet de inhoud. Publicaties van klachten zullen altijd geanonimiseerd plaatsvinden.

Artikel 12

Stichting de Herberg heeft 2 vertrouwenscontactpersonen. Wil je geen gebruik maken van het klachtenreglement dan kun je je verhaal kwijt bij een vertrouwenscontactpersoon. Op de website van Stichting de Herberg staan de namen en contactgegevens van de vertrouwenscontactpersonen vermeld. De vertrouwenscontactpersoon behandelt meldingen vertrouwelijk in het kader van de wettelijke meldingsplicht m.b.t. strafbare feiten en is de zelf gebonden aan hetgeen in de Gedragscode van Stichting de Herberg Breda staat.