

DE JONGE KRIJGER

Onze medewerkers bieden op professionele en zorgvuldige wijze dienstverlening aan al onze klanten. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening of de wijze waarop u bent bejegend.

Kortom u hebt een klacht.

U kunt dit het beste direct en open bespreken met de betreffende medewerker. Zo kunt u samen zoeken naar een oplossing. Meestal lost dit al veel op.

Als dit gesprek niet heeft geleid tot een oplossing dan kunt u zich richten tot de leidinggevende. Het uitgangspunt is om in dit gesprek uw klacht bespreekbaar te maken en te komen tot een oplossing. Mocht u na het gesprek nog ontevreden zijn, dan kunt u een gesprek aanvragen met de directeur.

Bent u daarna niet tevreden met de uitkomst, dan is er de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

Indienen van uw klacht

Uw klacht dient u zo spoedig mogelijk in te dienen. Dat kunt u schriftelijk of per email doen. U geeft daarbij aan waarover de klacht gaat. Het adres luidt:

Klachtencommissie De Jonge Krijger

Mient 22a

2903 LC Capelle aan den IJssel

info@jongekrijger.nl

De identiteit van de klager wordt door het management/klachtencommissie slechts bekend gemaakt aan personen die op enigerlei wijze betrokken zijn bij de klacht.

Het management deelt binnen twee weken aan de klager met redenen omkleed mee of hij de klacht gegrond vindt. Mocht het management langer nodig hebben om op de klacht te kunnen reageren, dan wordt er een indicatie gegeven over het tijdsbestek waarop de klager reactie kan verwachten.

Als de klacht gegrond is verklaard, formuleert het management vervolgens binnen twee weken een voorstel om de klacht op een voor de klager bevredigende wijze af te handelen.

Genoemd voorstel zal, indien de klager hierom verzoekt, schriftelijk aan de betrokkenen

meegedeeld worden.

Indien de klacht naar oordeel van de klager niet op een bevredigende wijze wordt afgehandeld, deelt hij dit schriftelijk mee aan het management.

De klachtencommissie bestaat uit drie leden. Een lid wordt aangezocht door het bevoegd gezag en een lid door de opdrachtgever van het begeleidingstraject. Deze twee leden kiezen een onafhankelijke voorzitter.

Degene die betrokken is bij de uitvoering van deze klachtenregeling en daarbij de beschikking krijgt over de gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van de klachtencommissie en het bevoegd gezag.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van twee jaar bewaard.