

Klachtenprocedure Parc Spelderholt

- I. Voor medewerkers, stagiairs en vrijwilligers van Parc Spelderholt
- II. Voor studenten, ouders en/of vertegenwoordigers, gasten en andere belanghebbenden
- III. Voor alle direct belanghebbenden van Parc Spelderholt (studenten, ouders en/of vertegenwoordigers, gasten, medewerkers, stagiairs, vrijwilligers)

Parc Spelderholt en zijn directie en Raad van Toezicht hechten sterk aan een veilige omgeving, waarin het uiten van onvrede eenvoudig mogelijk moet zijn, opdat de diensten voortdurend verbeterd kunnen worden en een veilig werk- en leerklimaat geborgd blijft. Parc Spelderholt onderschrijft daarom graag de principes en eisen op dit vlak uit de Governance Code en de wetgeving. Een onafhankelijke contactpersoon/begeleiding bij een klacht is essentieel; daarom heeft Parc Spelderholt gekozen voor externe expertise, waar u met uw klacht terecht kunt. Hieronder worden de wegen beschreven die een ieder kan hanteren bij een klacht of ander ongenoegen.

I. Voor medewerkers, stagiairs en vrijwilligers van Parc Spelderholt

Vertrouwenspersoon: Buro Konfidi

Heeft u als medewerker, stagiair of vrijwilliger van Parc Spelderholt een klacht over ongewenste omgangsvormen en integriteit, dan kunt u contact opnemen met de heer G.J. Dijkstra van Buro Konfidi.

De heer Dijkstra is te bereiken op nummer 06 55 18 33 68 en via info@konfidi.nl. Meer informatie vindt u op www.konfidi.nl.

Als u na bemiddeling door de vertrouwenspersoon nog niet tevreden bent, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie. (Zie punt III.)

II. Voor studenten, ouders en/of vertegenwoordigers, gasten en andere belanghebbenden

Bij een klacht

We streven er naar dat u zich op uw gemak en thuis voelt bij Parc Spelderholt. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de zorg, dienstverlening of over de manier waarop u bent bejegend. Wanneer u ontevreden bent en u zich hierover wilt uiten, bespreek dit dan eerst met de betreffende persoon zelf. Een andere optie is om contact op te nemen met de leidinggevende. Een gesprek kan vaak al veel oplossen.

Klachtenfunctionaris: bureau Quasir

Het kan echter gebeuren dat het niet lukt om op deze manier tot een oplossing te komen of dat u de klacht niet met de betrokkene wilt bespreken. In dat geval kunt u zich richten tot mevrouw L. de Boon. Mevrouw De Boon is een onafhankelijke klachtenfunctionaris, verbonden aan Quasir, expertisecentrum op het gebied van klachten in zorg en welzijn. U kunt de situatie met haar bespreken en samen de weg bepalen die u wilt inslaan in het afhandelen van uw klacht. U kunt altijd bij haar terecht om over het voorval te praten. Het kan zijn dat u een ontevredenheid alleen wilt melden of een signaal wilt afgeven. Als u streeft naar een oplossing kan zij voor u bemiddelen of een gesprek tot stand brengen met de betrokkene(n). Zij kan u ook op de hoogte brengen van andere mogelijkheden.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en stelt zich onpartijdig op. Zij probeert u en de betrokkene(n) bij elkaar te brengen door bemiddeling, hoor en wederhoor toe te passen. Zij beoordeelt niet en geeft dus geen oordeel. Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).

Contactgegevens:

Quasir BV

T.a.v. mevrouw L. de Boon

Postbus 1021, 7940 KA Meppel

M 06 – 48 44 55 38

E bemiddeling@quasir.nl.

I www.quasir.nl

III. Voor alle direct belanghebbenden van Parc Spelderholt (studenten, ouders en/of vertegenwoordigers, gasten, medewerkers, stagiairs, vrijwilligers)

Als u na bemiddeling door de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris nog niet tevreden bent, kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie. Deze commissie beoordeelt klachten, geeft na hoor en wederhoor een oordeel over de klacht en geeft de directie een zwaarwegend advies. De commissie heeft een onafhankelijk karakter en werkt volgens een reglement.

Klachtencommissie Quasir

t.a.v. de ambtelijk secretaris

Postbus 121, 7940 KA Meppel

www.quasir.nl