

Klachtenregeling Stichting Leergeld Randmeren

Doelstelling Leergeld Randmeren

Stichting Leergeld Randmeren is een onafhankelijke stichting die ondersteuning geeft aan schoolgaande kinderen van 4-18 jaar. Kinderen die woonachtig zijn in de gemeenten Ermelo, Harderwijk, Putten of Zeewolde. Deze kinderen zijn ten gevolge van de financiële situatie in het gezin onvoldoende in staat om deel te nemen aan binnen- en buitenschoolse activiteiten.

Onder het motto: *'Alle kinderen mogen meedoen, want nu meedoen is straks meetellen'*- ondersteunt de stichting deze kinderen om perspectief te houden op een goede opleiding en de vaardigheden die nodig zijn om tot stabiele volwassenen te kunnen groeien.

Werkwijze Leergeld Randmeren

De stichting werkt samen met vrijwilligers. Deze vrijwilligers komen op huisbezoek bij de gezinnen, om te bespreken wat het kind nodig heeft op het gebied van school, sport en/of cultuur. Samen met de ouders/ verzorgers en het kind wordt de aanvraag opgesteld, die vervolgens door de coördinator wordt beoordeeld en indien van toepassing betaald. Bij deze beoordeling wordt gekeken naar de woonplaats, het gezinsinkomen, het doel van de aanvraag en de aanvragen die eerder al zijn goedgekeurd. Stichting Leergeld Randmeren gaat hierbij zo *zorgvuldig* mogelijk te werk.

Wat is een klacht?

Eenieder binnen Leergeld Randmeren, bestuur, coördinatoren en intermediairs, dient er naar te streven dat het indienen van een klacht wordt voorkomen. Enerzijds geven klachten de mogelijkheid om fouten of tekortkomingen te herstellen, anderzijds bieden deze de mogelijkheid om ervan te leren en in de toekomst die fout of tekortkoming te voorkomen.

Het kan voorkomen dat een betrokkene niet tevreden is over de manier waarop Leergeld Randmeren met hem of haar omgaat. Er wordt onderscheid gemaakt in (a). externe klachten; (b) interne klachten en (c) incidenten.

a. Externe klacht

Onder een externe klacht wordt verstaan iedere uiting (schriftelijk, mondeling, telefonisch enz.) van een rechts- of natuurlijk persoon buiten Leergeld Randmeren, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan ten aanzien van een handeling of de gevolgde procedure om te komen tot die handeling door of namens Leergeld Randmeren.

b. Interne klacht

Onder een interne klacht wordt verstaan iedere uiting (schriftelijk, mondeling, telefonisch enz.) van een bestuurslid, coördinator, intermediair of anderszins betrokken als vrijwilliger binnen Leergeld Randmeren. De klacht is gebaseerd op redelijke gronden van vermoeden (een dreiging) van een misstand met betrekking tot de kwaliteitsbeheersing van handelingen of de gevolgde procedure (bijv. wettelijke regels, gedragsregels en/of werkinstructies), om te komen tot die handelingen door of namens de Leergeld Randmeren.

c. Incident

Onder incident wordt verstaan iedere uiting (schriftelijk, mondeling, telefonisch enz.), waaruit blijkt dat op redelijke gronden kan worden verondersteld dat er sprake is van een wetsovertreding en/of een strafbaar feit of een aantasting van de integriteit van de klager.

De procedure

Als iemand niet tevreden is over de manier waarop Leergeld Randmeren met hem of haar omgaat, worden onderstaande stappen gevolgd. Stap 1 en Stap 2 is voor iemand buiten Leergeld Randmeren niet altijd van toepassing (externe klacht). Deze persoon kan rechtstreeks het bestuur benaderen, per e-mail: info@leergeldrandmeren.nl

Stap 1. Het bespreekbaar maken met de betreffende persoon. Samen zoekt u naar een oplossing. Meestal lost dit al veel op.

Stap 2. Als Stap 1 niet leidt tot een oplossing waarover u tevreden bent kunt u zich richten tot de coördinator van de gemeente waar u woonachtig bent van Leergeld Randmeren. Dit betekent bent u bijvoorbeeld vanuit Harderwijk betrokken bij Leergeld Randmeren, dan benadert u de coördinator van Harderwijk. De coördinator nodigt u uit voor een gesprek. In dit gesprek kunt u de klacht toelichten, om samen te zoeken naar een oplossing. De gegevens van de coördinator per plaats staan op de website: www.leergeldrandmeren.nl.

Stap 3. Als Stap 2 niet heeft geleid tot een oplossing waarover u tevreden bent, kunt u zich wenden tot het bestuur van Leergeld Randmeren. Aan de secretaris van het bestuur richt u de klacht. De secretaris overlegt met het bestuur welke leden definitief hierbij betrokken zijn en/of er een externe vertrouwenspersoon nodig is.

- U dient uw klacht uiterlijk 1 maand na het gesprek met de coördinator in.
- Dit doet u per e-mail (info@leergeldrandmeren.nl). In uw e-mail beschrijft u wat voorgevallen is, welke oplossing is besproken, waarom u het hier niet mee eens bent en hoe u te bereiken bent (uw telefoonnummer en uw e-mailadres).
- U ontvangt binnen 1 week de ontvangstbevestiging van uw klacht, per brief of per e-mail.

- Het bestuur beoordeelt allereerst of uw klacht een klacht is. Als dat niet het geval is, ontvangt u daarover schriftelijk bericht met daarin de motivering van de afwijzing. Indien nodig worden ook de betrokken vrijwilliger(s) en de coördinator op de hoogte gebracht.
- Als de klacht een klacht is, verzamelt het bestuur informatie over het voorval bij u, de betrokken vrijwilliger en de coördinator. Het kan zijn dat u wordt uitgenodigd voor een gesprek, dat binnen een maand na de ontvangst van de klacht moet plaatsvinden. De datum hiervoor wordt in overleg met u gekozen.
- Het bestuur komt binnen 6 weken na ontvangst van uw klacht tot een (zwaarwegend) advies. U ontvangt dit besluit, met motivering, per brief of per e-mail.
- In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, wordt in een overleg met het bestuur gekeken naar een extern traject. Met inachtneming van de wet- en regelgeving en de strekking van deze regeling.

Stap 4. Als de klager niet kan instemmen met het besluit van het bestuur, kan de klager zich richten tot een juridische procedure. De klachtenregeling van Leergeld Randmeren voorziet niet in interne en externe vervolgpcedures. Het bestuur kan desgewenst een mediator en / of externe vertrouwenspersoon inschakelen, om (verdere) escalatie te voorkomen.

Deze routing wordt ook ingezet als de klacht betrekking heeft op één of meerdere bestuursleden.

Registratie, geheimhouding en klokkenluidersregeling

Alle klachten en / of incidenten worden geregistreerd. Eenieder die bij de behandeling van een klacht betrokken is, verplicht zich tot geheimhouding van de gegevens die bij de klachtafhandeling bekend worden.

Het bestuur spant zich in dat iemand die een klacht of een melding uit, beschermd wordt tegen eventuele nadelige effecten van die klacht of melding, ongeacht de uitkomst van de behandeling van de klacht en melding.