



KLACHTENREGELING

Wat verstaan we onder een klacht:

Onder een klacht verstaan we elke uiting van onvrede over de dienstverlening en/of bejegening van Stichting Urgente Noden Leiden.

Indienen van de klacht:

- *Een klacht kan alleen worden ingediend door de organisatie, welke de aanvraag heeft gedaan, waarop de klacht betrekking heeft;*
- *De klager overlegt, voordat de klacht officieel wordt ingediend, met de bureaucoördinator, zodat de klacht kan worden toegelicht of alvast naar een oplossing kan worden gezocht;*
- *Indien klager niet tevreden is met de toelichting of oplossing door de bureaucoördinator of geen toelichting van haar/hem wil, kan de klager formeel een klacht bij het bestuur indienen. Dit gebeurt per email of per post, uiterlijk 1 maand na het contact met de bureaucoördinator.*
- *De klager ontvangt binnen 1 week de ontvangstbevestiging van de klacht, per post of per e-mail.*

Besluitvorming afhandeling klacht:

- *Het bestuur neemt voor informatie contact op met de bureaucoördinator;*
- *De bureaucoördinator voorziet, al dan niet na contact te hebben gehad met de klager, het bestuur van de gevraagde informatie en adviseert hoe het bestuur eventueel de klacht kan afhandelen;*
- *Het bestuur beoordeelt allereerst of de klacht in behandeling wordt genomen. Als dat niet het geval is ontvangt de klager daarover schriftelijk bericht met daarin de motivering van de afwijzing.*
- *Het bestuur neemt op basis van de verkregen informatie en adviezen voor aanvullende informatie binnen 1 maand na ontvangst van de klacht contact op met de klager;*

- *Op basis van de voorliggende informatie neemt het bestuur binnen 6 weken na ontvangst van de klacht een besluit of de klacht gegrond of ongegrond is;*
- *Indien de klacht gegrond is zal ook besloten worden hoe klager tegemoet wordt gekomen;*
- *In gevallen waarin deze regelingen niet voorziet, beslist de voorzitter van het bestuur met in achtneming van de strekking van deze regeling.*

Afhandeling van de klacht:

- *Bestuur informeert de klager binnen 6 weken na ontvangst schriftelijk of de klacht al dan niet gegrond is en op welke wijze e.e.a. verder zal worden afgehandeld;*
- *Tegen het door het bestuur genomen besluit hoe een klacht af te handelen is geen beroep mogelijk.*

Geheimhouding

Eenieder die bij de behandeling van een klacht betrokken is, verplicht zich tot geheimhouding van gegevens die bij de klachtenafhandeling bekend worden.

Vaststelling klachtenregeling:

Deze regeling is vastgesteld in de bestuursvergadering van 7 mei 2025.