

# Klachtenprocedure Stichting Jarige Job

Ook al doen we onze best om alles zo goed als mogelijk te laten verlopen, het kan voorkomen dat je een klacht hebt. Het indienen van een klacht gaat als volgt:

## Artikel 1 Definitie

Een klacht is een schriftelijke uiting van een instelling, organisatie, bedrijf of persoon, gericht aan de directie van Stichting Jarige Job, waarin deze zijn of haar beklag doet over het beleid dan wel een gedraging van de stichting.

## Artikel 2 Doel

Deze procedure heeft ten doel een algemene handelwijze vast te leggen voor het behandelen van alle klachten die bij Stichting Jarige Job binnenkomen.

## Artikel 3 Registratie

Van elke klacht wordt door Stichting Jarige Job op een klachtenformulier de volgende informatie geregistreerd:

- datum dat klacht binnenkomt;
- door wie de klacht is ontvangen;
- op wat voor manier de klacht is binnengekomen;
- naam, adresgegevens, telefoonnummer(s), e-mailadres van de klager;
- relatie klager met de stichting;
- type en omschrijving van de klacht;
- omschrijving van de door Stichting Jarige Job te ondernemen actie en datum van definitieve afhandeling.

## Artikel 4 Afwikkeling

De klacht zal zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen drie weken, schriftelijk worden beantwoord. Indien de klacht niet binnen de termijn van drie weken kan worden afgehandeld c.q. beantwoord, zendt Stichting Jarige Job de klager binnen deze termijn een ontvangstbevestiging en noemt een redelijke termijn waarbinnen antwoord tegemoet kan worden gezien.

## Artikel 5 Beroep

Indien de klager te kennen geeft geen genoegen te nemen met de beantwoording van zijn klacht, wordt de klacht in handen gegeven van het bestuur van Stichting Jarige Job. Het bestuur handelt de klacht verder af door tenminste telefonisch contact op te nemen met de klager en, al naar gelang van de bevindingen, hetzij de klager uit te nodigen voor een gesprek hetzij de klacht verder schriftelijk af te doen.

### **Artikel 6 Evaluatie**

Tenminste tweemaal per jaar wordt een overzicht gemaakt van de aard en de omvang van de klachten. Voor zover nodig treft de directeur resp. de coördinator naar aanleiding van dit overzicht maatregelen om nieuwe klachten te voorkomen. Aan het bestuur wordt mededeling gedaan van het overzicht en de naar aanleiding daarvan genomen maatregelen.

Wil je na het lezen van deze klachtenprocedure een klacht indienen, doe dat dan via de contactpagina op de website van Stichting Jarige job of via de post naar Stichting Jarige Job, Van Nelleweg 1 (Hal K en Hal L) 3044BC te Rotterdam.