



**Global** Inclusion

**Klachtenreglement**  
**Foundation Global Inclusion**

## **Begripsbepalingen**

### *Foundation Global Inclusion*

De Foundation Global Inclusion is een stichting die zich bezighoudt met het uitvoeren van activiteiten op het gebied van maatschappelijke dienst, hulpverlening en welzijn. Foundation Global Inclusion kent 5 disciplines: algemeen sociaal en maatschappelijk werk, schuldhulpverlening, jongeren- en ouderenwerk en preventie. Een derde team wordt gevormd door ondersteunend personeel. Het werkgebied van Foundation Global Inclusion omvat geheel Nederland.

### *Klager*

Ieder individueel natuurlijk persoon die direct belang heeft bij de ontvangen dienst/hulpverlening. Hiertoe rekenen wij de klant zelf, de wettelijke vertegenwoordigers van de klant, gemachtigden en nabestaanden van de klant.

### *Medewerker*

Een persoon die in dienst is bij, of verbonden is aan Foundation Global Inclusion. Hiertoe behoren ook personen die stage lopen en/of vrijwilligerswerk doen bij Foundation Global Inclusion en onder verantwoordelijkheid van de stichting diensten verlenen.

### *Klacht*

Een schriftelijke uiting van ongenoegen over handelingen/gedragingen of het nalaten daarvan door Foundation Global Inclusion en de medewerkers van Foundation Global Inclusion, voor zover de gedraging of het nalaten daarvan verband houdt met de uitvoering van werkzaamheden voor Foundation Global Inclusion.

De klacht kan betrekking hebben op: onheuse bejegening, onvrede over het hulpverleningsproces, de kwaliteit van de hulpverlening, bereikbaarheid van Foundation Global Inclusion e.d.

### *Directeur*

Degene die uitsluitend, dan wel in hoofdzaak eindverantwoordelijk is voor een optimaal functioneren van Foundation Global Inclusion in al haar doelstellingen.

## **Doel van het reglement**

Het geven van regels voor de behandeling van klachten door de Foundation Global Inclusion.

## **Procedure**

Een klacht kan worden ingediend binnen redelijke termijn nadat de klager bekend is geworden met het feit/de feiten waarop de klacht is gebaseerd.

Het recht tot het indienen van een klacht is voorbehouden aan:

- a. de klant;
- b. zijn/ haar wettelijke vertegenwoordig (st) er
- c. zijn/ haar nabestaanden
- d. personen die door de klant zijn gemachtigd

Klager legt de klacht in eerste instantie voor aan de betrokken medewerker.

Blijft de klacht bestaan, dan heeft klager de mogelijkheid om de klacht schriftelijk te richten aan Foundation Global Inclusion.

Op verzoek van klager wordt door Foundation Global Inclusion ondersteuning geboden bij het formuleren van de klacht.

De klacht bevat minimaal de naam van klager, diens adres, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. De klacht dient ondertekend te zijn.

Foundation Global Inclusion stuurt binnen een week een ontvangstbevestiging van de klacht waarin tevens informatie omtrent de wijze van afhandeling van de klacht wordt gegeven.

Vervolgens wordt de leidinggevende van de betrokken medewerker gevraagd om de klacht in behandeling te nemen. Deze zoekt samen met klager naar een oplossing. De klacht wordt binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld.

Is dat niet het geval dan wordt de klager tijdig geïnformeerd hierover. Ter afronding van de klacht ontvangt de klager een brief ter bevestiging van de afhandeling van uw klacht.

Klager kan op ieder moment in de procedure de klacht intrekken. Dit gebeurt eveneens schriftelijk bij de directeur van Foundation Global Inclusion.

### **Beroep**

Is klager het niet eens met de uitspraak van de leidinggevende dan kan hij zijn klacht binnen 6 weken na verzending voorleggen aan de Gemeentelijke Ombudsman.

De gemeentelijke Ombudsman onderzoekt de klacht en doet binnen redelijke termijn gemotiveerd uitspraak. Aanbevelingen aan de directeur kunnen onderdeel uitmaken van de uitspraak. Een afschrift van de uitspraak wordt verzonden aan de directeur van Foundation Global Inclusion en aan klager.

### **Geheimhouding**

Alle betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens en/of andere informatie die hen bij de behandeling van de klacht ter kennis komt.

### **Bekendmaking van dit reglement**

Op iedere Foundation Global Inclusion vestiging/locatie ligt dit Klachtenreglement ter inzage beschikbaar. Op aanvraag is een exemplaar van dit reglement verkrijgbaar.