

KLACHTENREGELING STICHTING LEERGELD NIJMEGEN

Stichting Leergeld Nijmegen is een onafhankelijke stichting met als doel alle Nijmeegse kinderen mee te laten doen aan binnen- en buitenschoolse activiteiten onder het motto "Alle kinderen mogen meedoen!". Voor kinderen uit gezinnen met een laag inkomen kan dit een probleem zijn. Stichting Leergeld Nijmegen biedt de mogelijkheid aan kinderen in de leeftijd van 4 tot en met 17 jaar om te kunnen deelnemen aan allerlei activiteiten.

De medewerkers van Stichting Leergeld Nijmegen komen na uw aanmelding op huisbezoek of er wordt een online of telefonische afspraak ingepland. In overleg met u wordt bekeken wat uw kind nodig heeft op het gebied van school, sport en cultuur en of u hierbij hulp kunt krijgen van Stichting Leergeld Nijmegen. De medewerkers stellen samen met u een aanvraag op die wordt beoordeeld door het bestuur.

Stichting Leergeld Nijmegen gaat hierbij zo zorgvuldig mogelijk te werk. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de manier waarop een aanvraag wordt behandeld of dat een aanvraag volgens u ten onrechte afgewezen wordt. Als dat het geval is, dan is het goed om dat in de eerste plaats te bespreken met de betreffende medewerker. Samen kunt u kijken wat er aan de hand is en naar een oplossing voor uw situatie zoeken. De meeste zaken worden in goed overleg opgelost.

Soms lukt het niet om samen met de medewerker tot een oplossing te komen. Als dat zo is dan kunt u contact opnemen met de coördinator van Stichting Leergeld Nijmegen. De coördinator neemt contact met u op of nodigt u uit voor een gesprek, waarin u uw klacht kunt toelichten. Geprobeerd wordt om alsnog samen een oplossing te vinden. U kunt hiervoor een e-mail sturen aan: info@leergeldnijmegen.nl

Als het gesprek met de coördinator nog steeds geen oplossing heeft gebracht, dan zal de coördinator dat schriftelijk aan u laten weten en kunt u een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.

De klachtprocedure werkt als volgt:

1. Wie kan een klacht indienen?

Gezinnen die cliënt zijn of de afgelopen 2 jaar zijn geweest bij Stichting Leergeld Nijmegen of een aanvraag hebben ingediend.

2 Binnen welke termijn moet u een klacht indienen?

Uiterlijk één maand nadat de coördinator u een brief heeft gestuurd dat er geen oplossing is gevonden dient de klacht te zijn ingediend. U kunt ervoor kiezen om u hierbij te laten helpen of te laten vertegenwoordigen door een door uzelf aan te wijzen persoon.

3. Hoe dient u een klacht in?

U kunt een klacht indienen per e-mail of per post bij de Klachtencommissie Stichting Leergeld Nijmegen (sturen naar: info@leergeldnijmegen.nl of naar Postbus 1111, 6501 BC Nijmegen)

In uw e-mail of brief kunt u schrijven wat er is gebeurd en waarover u niet tevreden bent. Ook kunt u aangeven welke oplossingen er zijn besproken en waarom u het hier niet mee eens bent. Tot slot moet u vermelden hoe u te bereiken bent (daarvoor is uw telefoonnummer, e-mailadres en/of postadres nodig).

4. Hoe verloopt de procedure?

- a. U ontvangt binnen twee weken per brief of per e-mail een ontvangstbevestiging van uw klacht.
- b. De Klachtencommissie beoordeelt eerst of uw klacht in behandeling genomen wordt. U krijgt hiervan schriftelijk bericht. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt uitgelegd waarom dat is. Ook de betrokken medewerker en de coördinator worden geïnformeerd.
- c. Als de klacht in behandeling wordt genomen verzamelt de Klachtencommissie meer informatie over uw klacht bij u, bij de medewerker en bij de coördinator. De Klachtencommissie vraagt ook het complete dossier op bij de coördinator. Hierna bepaalt de Klachtencommissie of er een gesprek met de betrokkenen nodig is. Als er een gesprek nodig is, word u daarvoor uitgenodigd.
- d. Uiterlijk 8 weken na het indienen van uw klacht brengt de Klachtencommissie op basis van de klacht, de aanvullende informatie en het eventuele gesprek een advies uit aan het bestuur. Het bestuur neemt vervolgens een besluit. Het advies weegt zwaar, maar het besluit van het bestuur hoeft niet gelijk te zijn aan het advies. Als de termijn van 8 weken te kort is voor de Klachtencommissie, dan wordt dat schriftelijk aan u gemeld en gelijk aangegeven binnen welke termijn het advies over uw klacht zal worden gegeven.
- e. Binnen twee weken nadat de Klachtencommissie advies heeft uitgebracht neemt het bestuur een besluit met een toelichting. Dit besluit wordt u schriftelijk toegestuurd per e-mail of per post.
- f. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, bepaalt de voorzitter van de klachtencommissie het verloop van de procedure met inachtneming van de wet- en regelgeving en de strekking van deze regeling. Het bestuur neemt vervolgens een besluit met een toelichting. Dit besluit wordt u schriftelijk toegestuurd per e-mail of per post.

Geheimhouding

5. Iedereen die bij de behandeling van uw klacht betrokken is, is verplicht tot geheimhouding van de gegevens die bij de klachtafhandeling aan bod komen.