

Klachtenprocedure Bloei & Groei

Inleiding

Bloei & Groei stelt alles in het werk om de band met al onze relaties goed te onderhouden. Dit geldt voor onze zakelijke relaties, maar ook voor onze medewerkers, ambassadeurs en de deelnemers. Helaas kan het voorkomen dat iemand vindt dat er iets niet is gegaan zoals het hoort. Uiteraard pakken we elke klacht serieus op.

Bloei & Groei heeft daarom een interne klachtenprocedure opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van medewerkers of deelnemers aan de tuintrajecten of Bloei & Groei academy. Bij voorkeur maakt een deelnemer een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de tuincoaches, community manager of bij de directie van Bloei & Groei. De tuincoaches zijn op de tuin aanspreekbaar; de directie van Bloei & Groei is te bereiken via e-mail ama@bloeiengroei.org. Een formele klacht wordt schriftelijk dan wel per email ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kan de deelnemer contact opnemen met het verantwoordelijke bestuurslid van het bestuur van Stichting Creating Edges: Asha Ramnathsing via xasha@kpnplanet.nl, waar Bloei & Groei een onderdeel van is.

Definities

Organisatie: Bloei & Groei

Medewerker: Persoon werkzaam bij Bloei & Groei [S1]

Klachtenfunctionaris: De persoon waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.

De tuincoach: De persoon die, namens Bloei & Groei, leiding geeft aan de tuin waar de deelnemer actief is.

Deelnemer: Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van het tuintraject of cursus van Bloei & Groei.

Klacht: Schriftelijke uiting van ongenoegen.

Klager: Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van het tuintraject van Bloei & Groei en een klacht indient.

Stappen

Voortraject klacht

Als een deelnemer een klacht heeft gaat Bloei & Groei ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de tuincoach op de tuin. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de directie van Bloei & Groei. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

1. Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Dit kan via e-mail (eventueel kan een klachtenformulier eerst worden opgevraagd bij de directie van Bloei & Groei). De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 1 maand als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de tuin plus een omschrijving van de klacht.

2. Behandeling klacht

2.1 De directie van Bloei & Groei draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

2.2 De directie van Bloei & Groei bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de deelnemer.

2.3 De directie van Bloei & Groei houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

2.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

2.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

2.6 De directie van Bloei & Groei bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de directie van Bloei & Groei de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

2.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.