

Klachtenregeling

Stichting Jongerenwerk op Zuid (JOZ)

Algemeen

In deze Klachtenregeling beschrijven wij onze werkwijze bij het behandelen en registreren van signalen en klachten van klanten.

Definities

Organisatie	JOZ
Klant	De afnemer van bepaalde diensten van JOZ. Dit kunnen jongeren, ouders, scholen en ook opdrachtgevers zijn.
Medewerker	De medewerker, werkzaam bij JOZ
Klachtenfunctionaris	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen en die de procedure voor afhandeling en registratie bewaakt. Deze medewerker is werkzaam op het Servicebureau en rapporteert aan de directie.
Direct leidinggevende	De leidinggevende van de afdeling op het Servicebureau of van de medewerker waarop het signaal of de klacht van toepassing is.
Manager	De manager die verantwoordelijk is voor de inhoudelijke behandeling van de klacht.
Directie	De directeur van JOZ.
Signaal	Uiting van ongenoegen.
Klacht	Formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen. Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

1. Signaal/Voortraject klacht

Als u als klant niet tevreden bent over de dienstverlening of bejegening, dan stellen wij het op prijs dat u dit zo spoedig mogelijk bespreekt met de betrokken medewerker(s). Mocht dit niet lukken of niet leiden tot een oplossing, dan kunt u uw ongenoegen bespreken met de direct leidinggevende van de medewerker(s). Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u een formele klacht indienen via onze website <https://stichtingjoz.nl/klachten>

2. Indienen interne klacht

2.1 U kunt bij ons een klacht indienen over:

- Een gedraging van JOZ, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van JOZ;
- Een werkwijze of regel binnen JOZ;

2.2 Een formele klacht kunt u schriftelijk indienen via het klachtenformulier op de website van JOZ: <https://stichtingjoz.nl/klachten>

Doe dat binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht (binnen 2 maanden wordt als redelijk gezien).

2.3 In de klacht neemt u in ieder geval de volgende informatie op:

- Datum
- Uw naam
- Indien van toepassing: de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft
- Een omschrijving van de klacht

2.4 Als de klacht om een vermoeden van kindermishandeling gaat, dan treedt de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten. Deze klacht wordt wel geregistreerd en opgenomen in het jaarverslag.

3. Behandeling klacht

3.1 De klachtenfunctionaris stuurt uw klacht voor inhoudelijke behandeling door naar de directeur en voor registratie van uw klacht naar de kwaliteitsmanager.. Bij wie de formele klacht in behandeling wordt gegeven, hangt af van de situatie: Afhankelijk van de ernst van de klacht wordt deze ook besproken met de bestuurder van Groot Rotterdam (waar JOZ onderdeel van uitmaakt).

- Klachten over de dienstverlening/bejegening door jongerenwerkers
>>> gebiedsleidinggevende
- Klachten over de directie >>> bestuurder Groot Rotterdam

3.2 U ontvangt van de klachtenfunctionaris binnen de termijn van 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht.

3.3 De klachtenfunctionaris houdt u op de hoogte van de voortgang van de behandeling van uw klacht.

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

3.5 Als de klacht over gedragingen van een medewerker gaat, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

3.6. De klachtenfunctionaris en de kwaliteitsmanager bewaken de procedure, de termijn van afhandeling en de registratie van uw klacht. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris u hiervan op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van maximaal 6 weken afgehandeld.

3.7 U ontvangt een terugkoppeling van de klacht, zodra deze is opgepakt en afgehandeld.

3.8 Mocht u van mening zijn dat uw klacht onvoldoende is gehoord of opgelost, dan kunt u zich wenden tot de bestuurder van Groot Rotterdam. U kunt dit schriftelijk melden bij de klachtenfunctionaris via info@stichting-joz.nl

3.9 Iedereen die betrokkenheid heeft bij de klacht is naar alle partijen tot geheimhouding verplicht over de gegevens en informatie die hem of haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor alle gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

5. Monitoring en analyse

Voor de monitoring van signalen en klachten hanteren we de volgende werkwijze:

- Signalen en klachten worden door de directeur besproken met de betrokken leidinggevenden.
- Terugkerende signalen en klachten worden door de kwaliteitsmanager geregistreerd en opgenomen in de jaarlijkse klachtenrapportage.

6. Bekendmaking klachtenregeling

JOZ brengt de klachtenregeling op passende wijze -middels de website onder de aandacht van de klanten.

7. Vaststelling en wijziging reglement

Wijzigingen van dit reglement worden vastgesteld door de directie van JOZ.

8. Inwerkingtreding

De regeling is in werking getreden op 05 december 2024 en wordt geëvalueerd vóór 05-12- 2026