

Meldprocedure klacht

Deze klachtenprocedure is opgesteld door Met je hart en is bedoeld voor alle ouderen en hun familieleden, vrijwilligers, zorgpartners, restauranthouders, ambassadeurs, leveranciers, donateurs en alle overige betrokkenen van de stichting. De procedure beschrijft hoe klachten kunnen worden ingediend en de manier waarop klachten behandeld worden.

Wat is een klacht? Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product van stichting Met je hart. Het is nadrukkelijk géén melding over ongewenst gedrag of over een misstand; daarvoor geldt voor de vrijwilligers en de medewerkers de meldprocedure ongewenst gedrag en misstanden. (link naar tekst meldprocedure).

Klachtenprocedure stap voor stap

- Klachten kunnen gemeld worden via email-adres info@metjehart.nl
- De klacht moet binnen 1 maand na het incident waarop de klacht betrekking heeft, worden ingediend, om in behandeling te worden genomen.
- Klachten worden binnen 1 week in behandeling genomen.
- Iedereen die een klacht indient, ontvangt een reactie.
- Klachten worden vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
- Als de persoon die een klacht heeft ingediend, niet tevreden is met de wijze waarop de klacht door Met je hart is afgehandeld, kan hij/zij de kwestie voorleggen aan het bestuur van de stichting. Het bestuur reageert binnen 10 dagen op de klacht.

Meldprocedure voor ouderen:

Wanneer ouderen een melding met betrekking tot ongewenst gedrag, misstanden of overige klachten willen maken, dan kunnen zij hiervoor terecht bij de teamcoördinator van het lokale Met je hart team. Wanneer een oudere zich daarbij niet prettig voelt, dan kan telefonisch contact opgenomen worden met de landelijke projectcoördinator teams. Bij alle ouderen ligt een fysieke kaart, waarop o.a. de meldprocedure, de klachtenprocedure en informatie over AVG beschreven staat.