



Klachtenprocedure voor cliënten

U krijgt hulp van **Steunpunt Vluchtelingen de Bilt** bij praktische zaken in het dagelijks leven. Deze hulp wordt gegeven door vrijwilligers. Zij werken onder leiding van een coördinator. Iedereen houdt zich aan duidelijke gedragsregels.

De vrijwilliger helpt u bijvoorbeeld met:

- het invullen van formulieren
- het aanvragen van een uitkering of zorgverzekering
- het beantwoorden van uw vragen

1. Belangrijke regels bij de begeleiding:

- Uw gegevens worden bewaard in een persoonlijk dossier. U mag dit dossier altijd bekijken.
- Uw persoonlijke informatie wordt alleen gedeeld met anderen als u daar toestemming voor geeft.
- Begeleiders behandelen iedereen gelijk. Het maakt niet uit waar u vandaan komt, wat uw geloof is, of wat uw geslacht of seksuele voorkeur is.
- Begeleiders respecteren uw grenzen en die van uw gezin. Ze mogen geen misbruik maken van hun positie.

2. Niet tevreden over de hulp?

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over de begeleiding. Bijvoorbeeld:

- U heeft een meningsverschil met uw begeleider.
- U voelt zich niet goed geholpen.
Volg dan de stappen van schema A (klachten over begeleiding).
- Heeft u te maken met ongewenst of grensoverschrijdend gedrag?
Volg dan de stappen van schema B

Schema A – Bij ontevredenheid of een conflict

Stap 1: Praat eerst binnen de organisatie over uw klacht

- Bespreek uw klacht met de persoon over wie u klaagt.
- Helpt dat niet? Praat dan met zijn of haar leidinggevende.
- Komt u er nog steeds niet uit of wilt u hulp bij het gesprek? Ga dan door naar stap 2.

Stap 2: Neem contact op met de voorzitter van de regionale klachtencommissie (zie email adres hieronder).

- Deze persoon helpt om samen tot een oplossing te komen.
- Komt er geen oplossing? Ga dan door naar stap 3.

Stap 3: Dien een officiële klacht in bij de klachtencommissie (bijvoorbeeld via het klachtenformulier).

Stap 4: De klachtencommissie onderzoekt uw klacht

- Ze luisteren naar beide kanten van het verhaal.
- Ze geven een oordeel over de klacht.
- Ze geven advies over wat er verder moet gebeuren.

Schema B – Bij ongewenst of grensoverschrijdend gedrag

Stap 1: Praat eerst binnen de organisatie over uw klacht

- Bespreek uw klacht met de medewerker waar het over gaat.
- Helpt dat niet? Praat dan met zijn of haar leidinggevende.
- Komt u er niet uit of wil je hulp bij het gesprek? Ga dan door naar stap 2.

Stap 2: Neem contact op met de vertrouwenspersoon van de organisatie

- Deze persoon helpt bij het vinden van een oplossing.
- De vertrouwenspersoon staat aan uw kant.
- U mag kiezen of je een mannelijke of vrouwelijke vertrouwenspersoon wilt.
- Komt er geen oplossing? Ga dan door naar stap 3.

Stap 3: Dien een officiële klacht in bij de klachtencommissie (bijvoorbeeld via een klachtenformulier).

Stap 4: De klachtencommissie onderzoekt uw klacht

- Ze luisteren naar beide kanten van het verhaal.
- Ze geven een oordeel over de klacht.
- Ze geven advies over wat er verder moet gebeuren.

Contactgegevens:

De klachtencommissie is bereikbaar op het mailadres: klachtencommissie@regioverband.nl

De vertrouwenspersonen zijn bereikbaar op het mailadres: vertrouwenspersonen@regioverband.nl

U kunt in uw mail aangeven of u door een vrouwelijke of een mannelijke vertrouwenspersoon geholpen wilt worden.