

Algemene Bepalingen:

Artikel 1:

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie: Stichting mama Mariska’s

Directie: Mariska Doornekamp, Roland Postema, Dylan van Mierlo, Dayna Schram, Dynand Schram

Bestuur: Roland Tan, Mohamed, Mariska Doornekamp als inval

Bewindvoering: Mariska Doornekamp:

Trouwambtenaar: Mariska Doornekamp:

Familie opstellingen: Mariska Doornekamp, Roland Postema

NLP Coach: Mariska Doornekamp

Beveiliging: Mariska Doornekamp, Roland Postema

Social Work: Mariska Doornekamp, Roland Postema, Divinia, Mohamed

Budget coach: Mariska Doornekamp

Wedding planner: Mariska Doornekamp, Roland Postema ter ondersteuning

Brancheorganisatie: nog niet van toepassing

Cliënten:

Bezwaar:

Klacht:

Artikel 2:

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Stichting mama Mariska’s.

Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bij laten staan.

**Bezwaren.**

Artikel 3:

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door 1 van de medewerkers die het dossier van de cliënt beheert en/of kent. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dit niet dan brengt de medewerker het bezwaar ter kennis aan de directie over.

Deze behandeld het bezwaar en tracht daarbij, eventueel via nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de Stichting mama Mariska’s is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan de cliënt een klacht indienen.

Hiervoor is een speciaal meldingsformulier aanwezig.

**Klachten:**

Artikel 4:

Binnen gekomen schriftelijke klachten worden terstond ter hand gesteld van de directie en het bestuur van Stichting mama Mariska’s. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen.

Lukt dit niet dan ontvangt de cliënt schriftelijk een verslag van de wijze waarop getracht is de klacht op te lossen.

Vervolgens zal worden getracht door inschakeling van een onafhankelijke, deskundige derden alsnog de kwestie op te lossen.

Indien binnen 4 a 6 weken na voorlegging van de klacht aan de bedrijfsleiding van de onderneming geen oplossing is bereikt wordt de klacht over Stichting mama Mariska’s voorgelegd aan een extern bureau.

Hiervan ontvangt cliënt bericht.

Voor het in behandeling nemen van een klacht zal door het externe bureau aan de cliënt administratiekosten in rekening worden gebracht, die eerst moeten worden voldaan.

Artikel 5:

De klacht zal zo spoedig mogelijk door het bestuur of een daartoe speciaal team (extern) worden behandeld. De wijze van behandeling wordt bepaald door het bestuur, echter met inachtneming van het volgende:

Het bestuur hoort de cliënt, en de behandeld consulent, tenzij het bestuur unaniemvvan oordeel is dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is. Het bestuur deelt dat schriftelijk mee aan de cliënt en de behandelend consulent.

Indien binnen 4 tot 6 weken na indiening van de klacht bij het externe bureau geen oplossing is gevonden zal het bestuur uiterlijk binnen 1 maand daarna schriftelijk en gemotiveerd worden beslist.

Het externe bureau gaat na of:

De gedragingen waarover is geklaagd is in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor Stichting mama Mariska’s geldende regeling

In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Stichting mama Mariska’s zich heeft verbonden en

Of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

Het externe bureau kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing word terstond een afschrift gezonden aan de cliënt en de directie van Stichting mama Mariska’s.

Artikel 6:

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

De cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgelijke rechter heef gewend;

Het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaats gevonden;

De klacht anoniem is.

Artikel 7:

De directie en het bestuur van Stichting mama Mariska’s archiveert alle afgedane klachten

Slotbepaling:

Artikel 8:

Een ieder die bij een behandelinng van een bezwaar of klacht is betrokken is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 9:

Deze regeling treedt in werking op 1 november 2022 en geldt voor onbepaalde tijd of tot een wijzing in deze artikelen.