
Klachten procedure

Stichting
Young4Ever

Klachtenprocedure

Datum: 04-02-2025

Inleiding

Bij Stichting Young 4 Ever streven we ernaar om een veilige en ondersteunende omgeving te bieden voor alle kinderen en jongeren die gebruik maken van onze diensten. We nemen klachten serieus en zorgen ervoor dat deze op een eerlijke, transparante en vertrouwelijke manier worden behandeld. Deze klachtenprocedure is bedoeld om jongeren, ouders en andere betrokkenen een duidelijk proces aan te bieden voor het indienen en afhandelen van klachten over het jongerenwerk van Young 4 Ever.

Inhoud

| | |
|--|---|
| Inleiding | 2 |
| Stappenplan..... | 4 |
| Stap 1: Het indienen van een klacht..... | 4 |
| Stap 2: Bevestiging van ontvangst..... | 4 |
| Stap 3: Onderzoek en afhandeling | 4 |
| Stap 4: Terugkoppeling aan de klager | 4 |
| Stap 5: Escalatie (indien nodig) | 4 |
| Stap 6: Follow-up..... | 4 |
| Contactgegevens | 5 |
| Slotwoord | 5 |

Stappenplan

Stap 1: Het indienen van een klacht

Wanneer een kind, jongere of een andere betrokkene een klacht heeft, kan deze klacht op de volgende manieren worden ingediend:

- Mondelinge klacht: De klacht kan direct worden besproken met een medewerker van Stichting Young 4 Ever. U kunt de verschillende medewerkers vinden op onze website www.young4ever.nl/contact.
- Schriftelijke klacht: Klachten kunnen ook schriftelijk worden ingediend via e-mail (info@young4ever.nl) of per post naar het adres van de stichting: postbus 120, 1790 AC Den Burg. Een klacht kan ook anoniem ingediend worden, maar dit kan de afhandeling bemoeilijken.

Stap 2: Bevestiging van ontvangst

Wanneer een klacht is ingediend, ontvangt de klager binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van de stichting. In deze bevestiging wordt aangegeven hoe de klacht verder behandeld zal worden en binnen welke termijn er een reactie wordt verwacht.

Stap 3: Onderzoek en afhandeling

Stichting Young 4 Ever zal de klacht zorgvuldig onderzoeken. Dit onderzoek kan bestaan uit gesprekken met de betrokken partijen, het inzien van documenten, of andere noodzakelijke acties. De volgende uitgangspunten worden daarbij gehanteerd:

- Objectiviteit: De klacht wordt onpartijdig beoordeeld.
- Vertrouwelijkheid: De privacy van alle betrokkenen wordt gewaarborgd.
- Tijdigheid: We streven ernaar om de klacht binnen tien werkdagen te behandelen. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager geïnformeerd over de voortgang en de verwachte termijn.

Afhankelijk van de aard van de klacht kan de uitkomst variëren. Dit kan zijn:

- Een gesprek met de betrokkenen om de situatie te verhelderen.
- Het aanbieden van een oplossing of compensatie.
- Het aanpassen van procedures of beleid als blijkt dat er verbeterpunten zijn.

Stap 4: Terugkoppeling aan de klager

Na het onderzoek ontvangt de klager een schriftelijke terugkoppeling over de uitkomst van het onderzoek. Hierin wordt beschreven:

- De bevindingen van het onderzoek.
- De conclusie over de klacht.
- De genomen of voorgestelde maatregelen.

Stap 5: Escalatie (indien nodig)

Als de klager niet tevreden is met de uitkomst of de manier waarop de klacht is behandeld, kan de klager de klacht voorleggen aan een externe geschillencommissie of mediator.

Stap 6: Follow-up

Na de afhandeling van de klacht kan er een follow-up gesprek plaatsvinden om te zorgen dat de klacht daadwerkelijk is opgelost en dat er geen verdere problemen zijn. Dit kan ook helpen om de procedures van Stichting Young 4 Ever verder te verbeteren.

Contactgegevens

Contactgegevens van Stichting Young 4 Ever voor het indienen van een klacht of voor meer informatie over de klachtenprocedure kunt u contact opnemen met:

- E-mail: info@young4ever.nl
- Postadres: postbus 120, 1790 AC Den Burg
- Telefoonnummer: 0644083613

Slotwoord

Stichting Young 4 Ever waardeert de feedback van kinderen, jongeren en anderen die gebruik maken van ons jongerenwerk. Klachten bieden ons een kans om onze dienstverlening te verbeteren, zodat we een nog betere ondersteuning kunnen bieden aan de kinderen en jongeren op Texel. Wij zijn toegewijd om iedere klacht serieus en met zorg te behandelen.