

Algemene klachtenprocedure stichting VRIJDAG voor het behandelen van klachten, tips en suggesties.

Klachten over grensoverschrijdend gedrag, ongewenste intimiteiten of seksuele intimidatie nemen we uiterst serieus. Op onze website <https://bijvrijdag.nl/over/gedragscode> staat zowel onze gedragscode als de meldroute voor ongewenst gedrag.

- Artikel 1: VRIJDAG heeft een klachtencoördinator aangesteld die verantwoordelijk is voor de afhandeling van klachten, tips en suggesties (hierna genoemd als “klacht”). Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden gemeld bij de klachtencoördinator via een e-mail naar tip.of.klacht@bijvrijdag.nl
- Artikel 2: Alle klachten die binnenkomen worden vertrouwelijk behandeld. Dat wil zeggen dat de klacht alleen gedeeld wordt met personen waarvan gedacht wordt dat dit noodzakelijk is voor het goed en juist afhandelen van de klacht.
- Artikel 3: De inzender ontvangt een ontvangstbevestiging na het indienen van de klacht. De klachtencoördinator registreert de klacht in een intern klachtenregister en zet de klacht door naar de verantwoordelijke afdeling en/of medewerker met het verzoek de klacht inhoudelijk te behandelen en af te handelen. Bij twijfel overlegt de klachtencoördinator eerst met de directeur bestuurder. De klachtencoördinator ziet toe op de voortgang van afhandeling van de klacht.
- Artikel 4: VRIJDAG streeft er naar om binnen 4 weken een inhoudelijke reactie te geven op een klacht. Indien er meer tijd nodig is om de melding af te kunnen handelen dan ontvangt de inzender hierover bericht.
- Artikel 5: De afhandeling van de klacht wordt altijd schriftelijk (per e-mail) aan de inzender bevestigd.
- Artikel 6: Na afhandeling van de klacht rapporteert de betrokken medewerker aan de klachtencoördinator hoe de klacht is afgehandeld. De klachtencoördinator beoordeelt of de inzender voldoende terugkoppeling heeft gehad en registreert de afhandeling in het klachtenregister.
- Artikel 7: De klachtencoördinator spreekt meerdere keren per jaar met de directeur bestuurder over de gemelde klachten en het klachtenregister.
- Artikel 8: In gevallen of situaties waarin deze klachtenprocedure niet voorziet beslist de directeur bestuurder.
- Artikel 9: Klachten over de directeur bestuurder worden voorgelegd aan de voorzitter van de raad van toezicht.
- Artikel 10: Mocht ondanks inspanningen van beide kanten de klacht niet worden opgelost dan is er in het uiterste geval mogelijkheid het geschil voor te leggen aan de bevoegde gerechtelijke instantie in de plaats van vestiging van VRIJDAG.

Contactgegevens

Klachtencoördinator

Linda Steenstra

tip.of.klacht@bijvrijdag.nl