

Regeling van het Erfocentrum voor tips en klachten

1. Omschrijving van begrippen

Organisatie: Erfocentrum

Kwaliteitsfunctionaris: één van de medewerkers bij het Erfocentrum behandelt tips en klachten

Directeur: mevrouw drs. J.W.G.A. Pot, directeur van de organisatie.

Tip of klacht: Een tip is informatie die aangeeft dat een relatie van de organisatie vindt dat er iets anders of beter kan in de uitingen of activiteiten van de organisatie. Een klacht is informatie die aangeeft dat een relatie van de organisatie vindt dat er iets verkeerd is gegaan of fout is aan de uitingen of activiteiten van de organisatie.

Relatie: De persoon die de tip of klacht indient.

Betrokken medewerker(s): als het om een tip of klacht gaat waarbij (een) medewerker(s) van de organisatie betrokken is / zijn.

Bestuur: het bestuur van het Erfocentrum, verantwoordelijk voor deze regeling.

2. Procedure voor indienen van tips en/of klachten

- a. Dit is een procedure voor personen die een tip of klacht formeel willen melden. Dat kan door een e-mail te sturen naar tips_klachten@erfocentrum.nl.
- b. Iedereen die een klacht of tip heeft, en vooraf wil weten hoe dat in zijn werk gaat, wijzen we op de [regeling voor tips en klachten op de website](#).
- c. We behandelen een tip of klacht zo spoedig mogelijk. De kwaliteitsfunctionaris neemt daarvoor contact op met de relatie en laat weten of en zo ja, en op welke termijn de tip of klacht in behandeling genomen kan worden

3. Wel of niet in behandeling nemen van tips of klachten

De kwaliteitsfunctionaris gaat na of de tip of klacht gegrond is en in behandeling genomen kan worden.

Redenen om een tip of klacht niet in behandeling te nemen zijn bijvoorbeeld:

- de tip of klacht is onterecht;
- dezelfde tip of klacht van dezelfde persoon is al eerder behandeld;
- de tip of klacht gaat niet over de organisatie;
- de tip of klacht gaat over een persoon die niet meer bij de organisatie werkt;
- de relatie heeft geen contactgegevens gedeeld.

Als de klacht of tip niet in behandeling wordt genomen, dan meldt de kwaliteitsfunctionaris de reden daarvoor aan de relatie.

4. Procedure voor de behandeling van klachten

- a. De kwaliteitsfunctionaris registreert de tip of de klacht conform het privacy reglement.
- b. De kwaliteitsfunctionaris onderzoekt de tip of klacht en vraagt eventueel aanvullende informatie.
- c. De kwaliteitsfunctionaris beoordeelt of de tip/klacht terecht is.

- d. De kwaliteitsfunctionaris meldt de tip of klacht aan de betrokken medewerker(s) als daar sprake van is.
- e. De kwaliteitsfunctionaris doet een voorstel voor afhandeling van de klacht en maakt indien nodig met betrokkenen een afspraak voor overleg.
- f. De kwaliteitsfunctionaris stuurt de relatie informatie over hoe de afhandeling van de tip of klacht gebeurt (inclusief een inschatting van de termijn. Als deze lastig is te bepalen laat de kwaliteitsfunctionaris dat ook weten aan de relatie).
- g. Eventuele maatregelen om de klacht te verhelpen of in de toekomst te voorkomen worden doorgevoerd.
- h. De kwaliteitsfunctionaris registreert de ondernomen acties bij de desbetreffende tip of klacht, en laat dit aan de relatie weten.

5. Rol van de kwaliteitsfunctionaris, de directeur en het bestuur

De kwaliteitsfunctionaris coördineert de activiteiten binnen de klachtenprocedure. Bij twijfel overlegt de kwaliteitsfunctionaris met de directeur en neemt de directeur indien nodig een besluit. Alle klachten worden gemeld aan directeur en bestuur.

6. Wat als de relatie niet tevreden is met de behandeling of afhandeling?

Als de relatie niet tevreden is met de afhandeling of de behandeling van de tip of klacht, kan hij of zij dit melden bij de directeur. De directeur neemt zo spoedig mogelijk contact op om in overleg het vervolg te bepalen. Na het besluit van de directeur beschouwt het Erfocentrum de klacht als afgehandeld.

7. Overige zaken die van belang zijn

Plaatsing regeling op website: De organisatie brengt de regeling onder de aandacht door deze op de website van de organisatie te plaatsen.

Hoe lang bewaren we het dossier met de tip of klacht: De kwaliteitsfunctionaris bewaart alle informatie over een tip of klacht in een dossier. We bewaren een dossier maximaal twee jaar. Het bestuur kan besluiten om een dossier langer te bewaren als daar aanleiding voor is. De kwaliteitsfunctionaris brengt de persoon die de tip of klacht indiende daarvan op de hoogte.

Geheimhouden: Iedereen die een rol speelt bij de behandeling van de tip of klacht moet de inhoud geheim houden als het gaat om informatie die vertrouwelijk is. Of als het om informatie gaat waarvan iemand kan vermoeden dat het om vertrouwelijke informatie gaat.

Evaluatie: Het bestuur evalueert de klachtenregeling uiterlijk twee jaar nadat deze begonnen is. De kwaliteitsfunctionaris en de directeur zijn bij deze evaluatie betrokken.

Bepalen en wijzigen regeling: Het bestuur stelt de inhoud van deze regeling vast en kan de regeling wijzigen. Dit gebeurt in overleg met de kwaliteitsfunctionaris en de directeur.

Startdatum van de regeling: Deze regeling gaat in op 07-04-2022.