



Klachtenregeling Stichting Rumi

1. Inleiding

Bij Stichting Rumi streven we naar een omgeving waarin iedereen zich gehoord, gewaardeerd en ondersteund voelt. Onze missie is het bevorderen van taalvaardigheid en sociale integratie door middel van kwalitatieve begeleiding. Wij hechten veel waarde aan open communicatie en zien feedback als een kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Hoewel we er alles aan doen om onze cliënten optimaal te ondersteunen, kan het voorkomen dat er ontevredenheid ontstaat. In dat geval moedigen wij u aan om uw zorgen met ons te delen. Stichting Rumi behandelt klachten op een professionele, zorgvuldige en respectvolle manier, met als doel gezamenlijk tot een passende oplossing te komen.

Deze klachtenregeling beschrijft de procedure voor het indienen, behandelen en afhandelen van klachten.

2. Doel en toepassingsgebied

Deze klachtenregeling is van toepassing op cliënten van Stichting Rumi. Een klacht kan worden ingediend over:

- De dienstverlening van de stichting
- Het handelen of nalaten van medewerkers, vrijwilligers of ingehuurde derden
- Situaties waarin Stichting Rumi in gebreke is gebleven op basis van contractuele afspraken of redelijke verwachtingen

3. Definitie van een klacht

Een klacht wordt gedefinieerd als een schriftelijke uiting van ontevredenheid met betrekking tot de bovengenoemde aspecten. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend en worden vertrouwelijk behandeld.

4. Procedure voor het indienen van een klacht

4.1 Indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend via klachten@stichtingrumi.nl.

Binnen twee weken ontvangt de klager een bevestiging van ontvangst.

Klachten over incidenten die langer dan zes maanden geleden hebben plaatsgevonden, worden niet in behandeling genomen.

4.2 Behandeling van de klacht

De klacht wordt onderzocht door de klachtenbehandelaar van Stichting Rumi.

De klager wordt gehoord, tenzij de klacht kennelijk ongegrond of niet-ontvankelijk is.

Binnen vier weken ontvangt de klager een schriftelijke reactie over de afhandeling.

Indien verlenging van de afhandelingstermijn noodzakelijk is, wordt de klager hiervan tijdig schriftelijk op de hoogte gesteld.

Indien bemiddeling mogelijk is, wordt de uitkomst schriftelijk aan de klager medegedeeld.

Stichting Rumi streeft ernaar klachten binnen vier tot zes weken af te handelen.

5. Behandeling door een vertrouwenspersoon

Indien de klacht betrekking heeft op de klachtenbehandelaar of een medewerker van de stichting, wordt de klacht behandeld door de vertrouwenspersoon van Stichting Rumi. De vertrouwenspersoon volgt dezelfde klachtenprocedure als hierboven beschreven.

6. Gegronde en ongegronde klachten

6.1 Gegronde klachten

Een klacht wordt als gegrond beschouwd indien deze betrekking heeft op:

- Slechte of gebrekkige dienstverlening
- Het niet nakomen van afspraken
- Onveilige of ongezonde arbeidsomstandigheden (voor medewerkers en vrijwilligers)
- Discriminatie
- Ongewenst gedrag, waaronder seksuele intimidatie

6.2 Ongegronde klachten

Een klacht wordt als ongegrond beschouwd indien deze betrekking heeft op situaties die redelijkerwijs niet aan Stichting Rumi kunnen worden toegerekend.

7. Vertrouwelijkheid en bewaartermijn

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Informatie over een klacht wordt uitsluitend met instemming van de klager gedeeld met derden.

Schriftelijke klachten worden gedurende drie jaar bewaard.

8. Beroepsmogelijkheden

Indien de klager het niet eens is met de beslissing van de klachtenbehandelaar, kan de klacht worden voorgelegd aan het bestuur van Stichting Rumi. De contactgegevens van het bestuur worden verstrekt bij de schriftelijke afhandeling van de klacht.

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de klager zich wenden tot een onafhankelijke instantie of, in laatste instantie, tot de bevoegde rechter.

9. Preventie en open communicatie

Stichting Rumi streeft ernaar om klachten zoveel mogelijk te voorkomen door regelmatig in gesprek te gaan met cliënten en hen actief uit te nodigen om feedback te geven. Wij geloven dat een open en transparante communicatiecultuur bijdraagt aan wederzijds begrip en een optimale dienstverlening.

Mocht er toch een klacht ontstaan, dan zetten wij ons in om deze op een respectvolle en constructieve manier op te lossen.

10. Slotbepaling

Deze klachtenregeling is voor het laatst bijgewerkt in januari 2025 en wordt periodiek geëvalueerd om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving en de behoeften van cliënten.

Met deze klachtenregeling waarborgt Stichting Rumi een professionele en transparante klachtenprocedure die bijdraagt aan een veilige en respectvolle omgeving voor alle betrokkenen.