

Klachtenregeling

Inleiding

Kom over en help wil in al haar contacten zorgvuldig zijn. We hechten aan het integer omgaan met collega's, samenwerkingspartners en andere contacten, zowel in Nederland als in het buitenland. Om die reden is er onder meer een integriteitsbeleid, met daarin een gedragscode buitenlandse reizen opgesteld.

Toch blijft ons werk, mensenwerk. Er kunnen dan ook (onbedoeld) fouten gemaakt worden. Om fouten zo goed mogelijk te herstellen en om ervan te leren, is er een klachtenregeling. Hier leest u hoe en waar u een klacht kunt indienen en hoe de behandeling van uw klacht verloopt.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die contact heeft gehad met Kom over en help kan een melding van ongenoegen doen of een klacht indienen. Te denken valt aan stakeholders, zoals: partners, medewerkers, bestuursleden en donateurs. In bepaalde gevallen kunnen ook familieleden of andere betrokkenen een klacht indienen. U moet het er dan in elk geval mee eens zijn dat iemand anders namens u een klacht indient. De klacht moet mede namens u worden ingediend.

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een melding van ongenoegen doen of een klacht indienen over alle zaken die betrekking hebben op betaalde en onbetaalde medewerkers en bestuursleden van Kom over en help. Dat kan bijvoorbeeld te maken hebben met genomen beslissingen of gedrag van een medewerker tegenover u.

Aan wie kunt u de klacht voorleggen?

1- Algemene melding van ongenoegen

Bent u niet tevreden over onze communicatie of een activiteit? Dan horen wij dat graag. Meldingen zijn voor ons een waardevolle bron van informatie over de kwaliteit van ons functioneren en het beeld dat u van Kom over en help heeft. U kunt de melding indienen door een mail te sturen naar info@komoverenhelp.nl of te bellen met ons kantoor: 033-2463208. Anonieme meldingen nemen wij niet in behandeling.

Elke melding wordt serieus behandeld. De melding wordt gewogen en beoordeeld en kan aanleiding zijn voor het bijstellen van procedures, beleid en uitingen of acties. Als er fouten zijn gemaakt, zullen we ruimhartig onze excuses aanbieden en herstellen we de fout graag snel en naar volle tevredenheid.

Onze inhoudelijke reactie op uw melding ontvangt u zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken na ontvangst. Wij vinden het fijn om te horen of uw melding naar tevredenheid is afgehandeld.

2- Gesprek met betrokkene of leidinggevende

Bent u het oneens met de manier waarop een (on)betaalde medewerker of een bestuurslid van Kom over en help zich tegenover u heeft gedragen? Of bent u het niet eens met diens beslissing of handelen? Dan is het goed om dit in eerste instantie met de betreffende persoon te bespreken.

Wanneer u hier niet uitkomt of ontevreden blijft, dan kunt u contact opnemen met de directeur van Kom over en help, G.J. (Gerben) Heldoorn (gheldoorn@komoverenhelp.nl) / 033-207 81 01. Wanneer de directeur er zelf bij is betrokken is, kunt u terecht bij de contactpersoon binnen het bestuur van Kom over en help (T.M. Holleman, voorzitter, tholleman@komoverenhelp.nl).

Biedt dit ook geen oplossing of wilt u van deze mogelijkheden geen gebruik maken? Dan kunt u een melding doen bij de vertrouwenspersoon of een officiële klacht indienen bij de Klachtencommissie.

3- Contact met vertrouwenspersoon

Kom over en help heeft een vertrouwenspersoon, waar u een melding kunt doen:

dhr. H. Dingemanse, e-mail: hansdingemanse@outlook.com.

Uw melding wordt strikt vertrouwelijk behandeld, in overleg en samen met u zal de vertrouwenspersoon naar een oplossing zoeken.

4- Contact met de klachtencommissie

De Klachtencommissie is georganiseerd vanuit samenwerkingsverband Prisma. Kom over en help is één van de circa twintig christelijke organisaties die wereldwijd actief zijn in ontwikkelingssamenwerking en diaconaat binnen Prisma. De Klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden en zijn te bereiken via:

klachtencommissie@prisma.org

Het reglement van de klachtencommissie is [hier](#) te downloaden.

U kunt uw klacht per mail indienen bij de klachtencommissie met vermelding van uw naam en adres, de naam van degene(n) tegen wie u een klacht indient en de inhoud van de melding of klacht.

De behandeling van uw klacht door de commissie duurt ongeveer zes weken. De commissie werkt met het principe van hoor en wederhoor. De commissie oordeelt onafhankelijk over de gegrondheid van uw klacht en doet aanbevelingen aan de directeur, c.q. het bestuur van Kom over en help over de te nemen maatregelen. U en degenen over wie u geklaagd heeft, krijgen daarvan ook bericht.

Is uw klacht afgewezen

Als u niet tevreden bent over het uiteindelijke oordeel over en de afhandeling van uw klacht dan kunt u een beroep doen op een andere officiële instantie voor klachtenafhandeling.

Hulp en informatie

Bij het indienen en tijdens de behandeling van de klacht kunt u advies en hulp vragen van anderen, bijvoorbeeld een familielid, advocaat of andere personen die u vertrouwt. Eventuele kosten hiervoor worden niet vergoed door Kom over en help. Ook de vertrouwenspersoon van Kom over en help kan u terzijde staan. Deze hulp is gratis.