Klachtenprocedure Balans

Balans versterkt de positie van ouders van kinderen en jongeren met ontwikkelingsproblemen bij leren en/of gedrag. Het optreden van Balans en haar medewerkers kan in een voorkomend geval aanleiding geven tot klachten over de geleverde prestatie. Indien u een klacht heeft over Balans kunt u deze kenbaar maken. Uw klacht wordt beoordeeld en er kunnen zo nodig herstel- en/of verbetermaatregelen volgen. De klachtenbehandeling vraagt om een zorgvuldige afhandeling, waarbij zowel aan klager als aan betrokkene recht wordt gedaan. De behandeling kan daarom enige tijd in beslag nemen. De klachtenprocedure is er voor leden, niet-leden en andere bezoekers van (de websites) van Balans die zich onheus bejegend voelen door (mederwerkers, bestuursleden of vrijwilligers van) de vereniging.

Indien Balans bij het vervullen van haar taken onbegrip of ontevredenheid teweegbrengt zal de vereniging zich naar vermogen inspannen om herstel van goede verhoudingen tot stand te brengen. De klager kan, eerst nadat de klacht besproken is met de betrokkene, een klacht indienen bij de klachtencommissie. Wanneer u overweegt een klacht in te dienen kunt u onderstaande procedure volgen.

1) ***Bespreken van de klacht met betrokkene***

Als u een probleem heeft met de manier waarop u wordt behandeld of bejegend bespreekt u uw klacht met degene tegen wie het bezwaar zich richt. U kunt uw klacht schriftelijk indienen via info@balansdigitaal.nl o.v.v. 'klacht'.

2) ***Indienen van een klacht bij de Klachtencommissie***

Nadat de klacht met betrokkene is besproken, kan het zijn dat u uw klacht aan de klachtencommissie wilt voorleggen. U kunt uw klacht schriftelijk tot de

klachtencommissie richten. De Klachtencommissie oordeelt over de ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie geeft na een hoorzitting, waarbij klager en betrokkene(n) worden gehoord, alleen een oordeel over het al dan niet gegrond zijn van een klacht. De Klachtencommissie is niet gerechtigd tot het nemen van verdere maatregelen. De Klachtencommissie doet wel aanbevelingen doen aan het Bestuur naar aanleiding van een klacht.

De klachtencommissie bestaat uit:

- Een bestuurslid
- Directeur Balans
- Een lid van de vereniging

Het adres waar de klacht gedeponeerd kan worden is: Kosterijland 7, 3981 AJ Bunnik, of via info@balansdigitaal.nl o.v.v. 'klacht'.

Vastgesteld door het Bestuur van Balans

d.d. 25 september 2020