



Klachtenregeling Stichting Return of Hope 2024

Inleiding

De klachtenregeling van onze stichting geeft deelnemers de gelegenheid om klachten te melden. We schetsen hieronder de procedure die u daarbij kunt volgen indien u een klacht wilt indienen.

Fase 1

In eerste instantie kan u met uw schoolleiders uw klacht bespreken. Voor klachten die u niet met hen kunt bespreken mag u ook contact opnemen via maartje@lifeschool.nu. Maartje Dekens is de coördinator van de LIFEScholen en van alle toerustingswerk. Kleine klachten kunnen in principe bijna altijd langs deze weg worden opgelost.

Fase 2

Grotere of complexere klachten kunnen per brief of per e-mail worden gestuurd naar de directie (hans@returnofhope.nl) of als dit niet mogelijk is naar onze klachtenfunctionaris Sven Leeuwestein via onderstaand mailadres

Klachten kunnen bijv. gaan over contractafspraken, het niveau of de kwaliteit van de lesstof, de deskundigheid van een docent of het gedrag van de docent of personeel van Stichting Return of Hope waar de LIFESchool onder valt.

Het adres:

Stichting Return of Hope t.a.v. Klachtenfunctionaris

p/a Hendrik Godfroidhof 2

1106 WS Amsterdam

Het mailadres:

info@returnofhope.nl

t.a.v. klachtenfunctionaris mw. Kathryn Baak-Eijlers

Klachtenprocedure:

Na ontvangst wordt de klacht geregistreerd en krijgt u binnen 48 uur een bevestiging van ontvangst van de klacht. De klachtenfunctionaris kan u mogelijk uitnodigen voor overleg. Indien nodig wordt er contact opgenomen met interne betrokkenen. De klachtenfunctionaris, eventueel in overleg met de directie zal de klacht beoordelen. Uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de klacht zal u het oordeel van klachtenfunctionaris ontvangen, indien er meer tijd nodig is, zal u daarvan op de hoogte gebracht worden met redenen omkleedt met een geschatte tijd voor de afronding.

Het antwoord kan een voorstel voor verbetering bevatten maar het is ook mogelijk dat de klacht niet bewezen kan worden of niet toegerekend kan worden tot de Stichting Return of Hope.

Na het oordeel beschouwt de klachtenfunctionaris de klacht als afgedaan en registreert dit in het klachtenregister. De klacht wordt voor tenminste 2 jaar bewaard.

Fase 3

Indien u het niet eens bent met het oordeel is er nog een beroepsmogelijkheid. Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris die contact opneemt met een mediator of een geschillencommissie. Hij stuurt de klacht en bijbehorende documentatie en correspondentie op. Wij zijn aangesloten bij een professionele organisatie, de Stichting Evangelisch Meldpunt

Voor **beroepsverzoeken** kan contact worden opgenomen met:

Stichting Evangelisch Meldpunt (SEM)

SEM is op werkdagen bereiken van 9.00 uur -17.00 uur via het nummer: 085 – 488 14 49. Hun website is www.wijzijnsem.nl

SEM heeft een dubbele doelstelling: de betrouwbaarheid bevorderen van leidinggevend en recht doen en hulp verlenen bij machtsmisbruik. Het gaat daarbij om seksuele intimidatie en seksueel misbruik, machtsmisbruik en financieel misbruik. In de praktijk betekent dit dat je met klachten over machtsmisbruik terecht kunt bij het landelijke SEM-meldpunt.

Dit instituut is onafhankelijk en niet gebonden aan onze stichting. Zij hebben verklaard onafhankelijk en zonder aanwijzing van onze stichting de klacht opnieuw te beoordelen.

Indien u niet akkoord bent met de keuze van dit instituut wordt u in de gelegenheid gesteld een andere persoon of instituut voor te stellen.

Basiscondities:

Alle klachten worden door beide partijen vertrouwelijk behandeld. Beide partijen geven elkaar de gelegenheid tot hoor en wederhoor en houden tot de afhandeling de informatie of de voortgang vertrouwelijk voor niet betrokkenen. De (eind) beoordeling van de onpartijdige mediator of klachtencommissie is voor beide partijen bindend.

Klachten over fysieke schade vallende onder aansprakelijkheid of verzekering worden door een verzekeraar beoordeeld. Juridische klachten (civiel of strafrechtelijk) kunnen rechtstreeks met tussenkomst van juridische bijstand volgens landelijke wetgeving worden afgehandeld.

Stichting Return of Hope
November 2024