

KLACHTENPROCEDURE

Stichting 't Praethuys Alkmaar (hierna: 't Praethuys) wil een plek bieden waar iedereen zich welkom, gehoord en gerespecteerd voelt. Toch kan het voorkomen dat een gast, vrijwilliger of andere betrokkene niet tevreden is over een activiteit, begeleiding of bejegening. Deze klachtenregeling beschrijft hoe je een klacht kunt melden en hoe wij die zorgvuldig behandelen.

1. Doel van de klachtenregeling

- Het doel van deze regeling is om klachten op een zorgvuldige, transparante en respectvolle manier te behandelen.
- Wij willen dat iedere klacht bijdraagt aan het verbeteren van onze dienstverlening en de onderlinge communicatie.

2. Wat is een klacht?

- Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid over de wijze waarop een medewerker, vrijwilliger of activiteit van 't Praethuys is verlopen.
- Het kan gaan om bejegening, communicatie, organisatie of de manier waarop afspraken zijn nagekomen.

3. Bespreken van de klacht

- Wij moedigen je aan om een klacht eerst te bespreken met de betrokkene(n). Vaak kan een gesprek veel verhelderen en leiden tot een snelle oplossing.
- Als dit niet mogelijk of wenselijk is, kun je je wenden tot de coördinator van 't Praethuys.

4. Indienen van een formele klacht

- Een formele klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de coördinator van 't Praethuys.
- Je vermeldt hierbij ten minste:
 - - jouw naam en contactgegevens;
 - - een beschrijving van de klacht;
 - - de datum en eventueel betrokken personen;
 - - wat je hoopt dat er met de klacht gebeurt (bijvoorbeeld een gesprek of oplossing).
- Je kunt de klacht sturen naar info@praethuys.nl of per post naar:
- Stichting 't Praethuys Alkmaar, Westergweg 50, 1815 DG Alkmaar.

5. Behandeling van de klacht

- Na ontvangst van de klacht krijg je binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.
- De coördinator onderzoekt de klacht zorgvuldig, hoort zo nodig alle betrokkenen en streeft ernaar binnen 4 weken een reactie te geven.
- Wanneer meer tijd nodig is voor onderzoek, word je daarvan op de hoogte gesteld.

6. Vertrouwelijkheid

- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- Gegevens en de inhoud van de klacht worden alleen gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij de afhandeling.

7. Onpartijdigheid en zorgvuldigheid

- De behandeling van de klacht gebeurt onpartijdig, met hoor en wederhoor.
- Wanneer de klacht betrekking heeft op de coördinator zelf, zal de klacht worden doorgeleid naar het bestuur van de stichting.

8. Klacht bij IPSO of externe instantie

- Wanneer je niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht door 't Praethuys, kun je contact opnemen met brancheorganisatie IPSO (Instellingen PsychoSociale Oncologie).
- IPSO kan desgewenst bemiddelen of adviseren over vervolgstappen.
- Kijk voor meer informatie op <https://ipso.nl>.

9. Registratie en evaluatie

- Alle ingediende klachten worden geregistreerd (zonder persoonlijke details) om te leren en verbeteringen door te voeren.
- Het bestuur van 't Praethuys bespreekt jaarlijks de aard van ontvangen klachten en mogelijke verbeteracties.

10. Slotbepaling

- Deze klachtenregeling is vastgesteld door het bestuur van Stichting 't Praethuys Alkmaar en treedt in werking per datum hieronder vermeld.
- In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur.

Stichting 't Praethuys Alkmaar
Westerweg 50, 1815 DG Alkmaar
Telefoon: 072 – 511 36 44
E-mail: info@praethuys.nl
Website: <https://praethuys.nl>

Vastgesteld op: 16-10-2025