



Klachtenregeling STICHTING LEERGELD ZAASTAD

Stichting Leergeld Zaanstad is een onafhankelijke stichting die ondersteuning geeft aan schoolgaande kinderen van 4 – 18 jaar die in Zaanstad wonen en ten gevolge van de financiële situatie in het gezin onvoldoende in staat zijn om deel te nemen aan binnen- en buitenschoolse activiteiten. Onder het motto “Alle kinderen mogen meedoen!” bewerkstelligen we dat deze kinderen perspectief houden op een goede opleiding en de vaardigheden leren die nodig zijn om tot stabiele volwassenen te kunnen opgroeien.

Onze vrijwilligers komen bij u op huisbezoek om te bespreken wat uw kind nodig heeft op het gebied van school, welzijn, sport en/of cultuur. In overleg met u en uw kind wordt een aanvraag opgesteld, die vervolgens door het bestuur wordt beoordeeld en indien van toepassing betaald. Bij deze beoordeling wordt gekeken naar het gezinsinkomen, het doel van de aanvraag en de aanvragen die eerder al goedgekeurd zijn voor uw kind.

Leergeld Zaanstad gaat hierbij zo zorgvuldig mogelijk te werk. Als u als ouder/verzorger:

- niet tevreden bent over een (gedeeltelijke) afwijzing van de aanvraag en u bent het niet eens met de reden(en) voor die (gedeeltelijke) afwijzing of u bent het niet eens met de hoogte van de aan u toegekende vergoeding;
- niet tevreden bent over de wijze waarop u bent behandeld door een vrijwilliger, maak dan een afspraak met de coördinator van Leergeld Zaanstad, bespreek het knelpunt en probeer samen tot een oplossing te komen.

U kunt de coördinator bellen (06-33584737 en 06-45541173) of mailen (leergeldzaanstad@gmail.com). Er zal dan binnen twee weken een afspraak worden gemaakt met als doel uw klacht te bespreken en te proberen om samen tot een oplossing te komen.

Heeft het gesprek met de coördinator niet geleid tot een oplossing waarover u tevreden bent of heeft u een klacht over de wijze waarop u bent behandeld door de coördinator zelf, stuur dan een schriftelijke melding met een duidelijke uitleg van uw bezwaren naar de klachtencommissie van Stichting Leergeld Zaanstad. Deze commissie bestaat uit drie bestuursleden. Twee bestuursleden zijn van Stichting Leergeld Zaanstad; het derde bestuurslid is van een andere Stichting Leergeld. De commissie is onafhankelijk en kiest een voorzitter uit haar midden.

De procedure is als volgt:

- Klachten worden uitsluitend ingediend door gezinnen die cliënt zijn of zijn geweest van Stichting Leergeld Zaanstad. Bij de indiening en de behandeling van de klacht kunt u hulp of ondersteuning vragen van anderen, bijvoorbeeld een familielid. Ook degenen tegen wie de klacht is gericht, kan zich laten bijstaan door anderen.
- De gebeurtenis, die tot de klacht heeft geleid, mag niet langer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden. U dient uw klacht uiterlijk een maand na het gesprek met de coördinator in.
- Dit doet u per e-mail of per post (ter attentie van de Klachtencommissie Stichting Leergeld, Postbus 71, 1566 ZH Assendelft of leergeldzaanstad@gmail.com). In uw brief/e-mail beschrijft u wat voorgevallen is, welke oplossing is besproken, waarom u het hier niet mee eens bent en hoe u te bereiken bent (uw telefoonnummer en uw e-mailadres).
- U ontvangt binnen een week de ontvangstbevestiging van uw klacht, per brief of per e-mail.
- De klachtencommissie beoordeelt allereerst of uw klacht in behandeling genomen wordt. Als

- dat niet het geval is, ontvangt u daarover schriftelijk bericht met daarin de motivering van de afwijzing. Ook de betrokken vrijwilliger en de coördinator worden op de hoogte gebracht.
- De klachtencommissie kijkt of u de klacht voldoende hebt beschreven en toegelicht. Het kan zijn dat u voor aanvullende informatie wordt uitgenodigd voor een gesprek, dat binnen een maand na de ontvangst van de klacht moet plaatsvinden. De datum hiervoor wordt in overleg met u gekozen. Ook verzamelt de commissie informatie over het voorval bij de betrokken vrijwilliger en de coördinator. De commissie zal bij de coördinator het complete dossier opvragen.
 - De klachtencommissie komt binnen zes weken na ontvangst van uw klacht tot een zwaarwegend advies aan het bestuur, dat vervolgens een besluit neemt. Als de klachtencommissie meer tijd nodig heeft dan zes weken, wordt u daarvan op de hoogte gebracht, met de uiterlijke termijn waarbinnen zij haar advies over de klacht zal uitbrengen.
 - U ontvangt dit besluit van het bestuur, met motivering, per brief of per e-mail. Dit besluit is voor beide partijen bindend.
 - In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie, met inachtneming van de wet - en regelgeving en de strekking van deze regeling.

Het bestuur van Leergeld Zaanstad vindt dat van eventuele klachten kan worden geleerd. Het kan voor het bestuur of de coördinator aanleiding zijn maatregelen te treffen zodat zulke klachten in de toekomst niet meer zullen voorkomen.

Geheimhouding

Een ieder die bij de behandeling van een klacht betrokken is, verplicht zich tot geheimhouding van de gegevens die bij de klachtafhandeling bekend worden.