

Klachtenregeling Lotgenotencontact

Stichting Lotgenotencontact

Stichting Lotgenoten Contact (LGC) biedt ondersteuning voor en door gedupeerden van de kinderopvangtoeslag affaire. LGC is opgericht om een luisterend oor te bieden van lotgenoten aan lotgenoten, het kunnen delen van ervaringen en het helpen van elkaar. Met als doel een bijdrage te leveren aan een goede afronding van het persoonlijke en emotionele herstelproces van gedupeerde ouders.

De ervaringsdeskundigen die werkzaam zijn bij de Stichting Lotgenotencontact zijn allemaal gedupeerde ouders van de toeslagenaffaire. Zij zetten hun eigen ervaringen in om gedupeerde ouders bij te staan. Het team doet er alles aan om u goed te woord te staan en te ondersteunen. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld. In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van mensen die zich bij LGC gemeld hebben met een vraag om ondersteuning. In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen en hoe we deze zullen behandelen.

Klachtenregeling

1 Definities

Bestuur:	bestuur van de stichting Lotgenoten Contact
Gedupeerde:	ouder die bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen als gedupeerde is aangemerkt
Klacht:	formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen
Klager:	gedupeerde ouder die zich bij LGC heeft gemeld voor steun en ieder ander die meent gedupeerd te zijn inzake kinderopvangtoeslag en zich bij LGC heeft gemeld voor steun
LGC:	stichting Lotgenoten Contact, zoals te vinden op de site: www.lotgenotencontact.info
Medewerker:	medewerker van LGC

2. Indienen van een interne klacht

- 2.1 U kunt bij ons een klacht indienen over de bejegening door of een gedraging van de medewerker van LGC, of van een andere persoon die werkt in opdracht van LGC.
- 2.2 We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris via het e-mailadres klachten@lotgenotencontact.info. De klachtenfunctionaris neemt dan telefonisch contact met u op om de klacht mondeling toe te lichten.
- 2.3 Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve als u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.
- 2.4 In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:
- Datum waarop u de klacht indient.
 - Uw naam, adres en telefoonnummer.
 - De naam van de medewerker, over wiens gedrag uw klacht gaat, voor zover u zijn of haar naam kent.
 - Een omschrijving van de klacht.
- 2.5 U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Hij is te bereiken per mail: klachten@lotgenotencontact.info

3. Behandeling van de interne klacht, de eerste stap

- 3.1 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 3.2 LGC zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor).
- 3.3 LGC houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

- 3.4 De klacht gaat over de bejegening door of een gedraging van een medewerker van LGC of van iemand die werkt in opdracht van LGC. Deze medewerker krijgt altijd de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.5 De klachtenfunctionaris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- 3.6 De klager ontvangt van LGC een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:
- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is.
 - De redenen waarom LGC tot dit oordeel is gekomen.
 - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen LGC neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

4. Behandeling van de interne klacht, de tweede stap

- 4.1 Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het bestuur van LGC. U kunt uw klacht en uw klacht over de klachtenafhandeling indienen bij de voorzitter van het bestuur via het e-mailadres: bestuur@lotgenotencontact.info
- 4.2 In uw klacht en uw klacht over de klachtafhandeling moeten de volgende gegevens staan:
- Datum waarop u uw oorspronkelijk klacht had ingediend.
 - Datum waarop u uw klacht over de afhandeling van de klacht indient.
 - Uw naam, adres en telefoonnummer.
 - Een omschrijving van uw oorspronkelijke klacht (zoals omschreven in de eerste stap).
 - Een omschrijving waarom u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris.
- 4.3 Het LGC-bestuur zorgt ervoor dat uw klacht en uw klacht over de klachtafhandeling zorgvuldig worden onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en

de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor), het inzetten van een mediator of een expert.

- 4.4 Het LGC-bestuur houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht en de klacht over de klachtafhandeling.
- 4.5 Het bestuur van LGC bewaakt de manier waarop de klacht en de klacht over de klachtafhandeling worden afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij zorgt ervoor dat de klacht en de klacht over de klachtafhandeling zo snel mogelijk worden afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- 4.6 De klager ontvangt van het bestuur van LGC een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht en over de klacht over de klachtafhandeling. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:
- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is.
 - Of de klacht over de klachtafhandeling gegrond, ongegrond of deels gegrond is.
 - De redenen waarom het bestuur van LGC tot dit oordeel is gekomen.
 - Als de klachten en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen het bestuur van LCG neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.