

# Klachtenprocedure

## Werkproject De Korenmaat



### ***Heb je een klacht?***

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over Werkproject De Korenmaat. Een klacht is bijvoorbeeld dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door de medewerker van Werkproject of de stadsboerderij.

Een klacht hebben is niet prettig, want dat betekent dat je niet prettig kunt werken. En prettig kunnen werken is de basis om jezelf thuis te kunnen voelen in het werken op Stadsboerderij De Korenmaat. Dat is ook de kern van het werken bij Werkproject De Korenmaat. Daarom zullen we altijd proberen om de klacht zo snel mogelijk samen op te lossen.

### ***Wat te doen bij een klacht?***

Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken. Je bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheden u daarvoor gebruikt.

#### ***Stap 1. Bespreek de klacht met de medewerker van het Werkproject.***

Blijf niet te lang zitten met een klacht, maar bespreek die zo snel mogelijk met de medewerker. Het maakt niet uit hoe klein die klacht ook is. Klachten hebben vaak de eigenschap groter en ingewikkelder te worden naarmate je ze langer onbesproken laat. De medewerker zal altijd zo snel mogelijk tijd vrij maken om de klacht met jou te bespreken en samen met jou te zoeken naar een oplossing.

Vind je het ingewikkeld of lastig jouw klacht te bespreken, of je merkt dat dit niet zo goed lukt, dan mag je altijd iemand erbij vragen om de klacht samen met jou bespreekbaar te maken. Die persoon kan bijvoorbeeld jouw persoonlijk begeleider zijn, jouw partner, een familielid, of iemand anders die jij hierin vertrouwt. Gezamenlijk maken we dan zo snel mogelijk een afspraak om de klacht te bespreken en ook gezamenlijk te zoeken naar een oplossing.

Mocht de medewerker er niet zijn als je jouw klacht wilt bespreken en je wilt of kunt niet wachten met jouw klacht, mag je natuurlijk ook de tijdelijk vervanger aanspreken, of anders de beheerder van Stadsboerderij De Korenmaat.

#### ***Stap 2: Ga met jouw klacht naar de beheerder van Stadsboerderij De Korenmaat in zijn rol als klachtenfunctionaris.***

Heb je het idee dat jouw klacht niet gehoord wordt, of naar jouw idee niet serieus genoeg wordt genomen, of er komt geen bevredigende oplossing, dan ga je naar de beheerder van Stadsboerderij De Korenmaat. Hij zal dan als klachtenfunctionaris met jou de klacht onderzoeken en met jou zoeken naar oplossingen voor de klacht. Hij kan daarvoor bemiddelen tussen jou en de medewerker van Werkproject De Korenmaat. En wanneer het gewenst is om een bevredigende oplossing te bereiken, kan hij zo nodig ook de directeur van Stichting Natuurcentrum Arnhem inschakelen.

### ***Wat als een klacht niet wordt opgelost?***

Soms kom je gezamenlijk tot de conclusie dat een klacht niet (volledig) opgelost kan worden binnen de mogelijkheden van Werkproject De Korenmaat en/of de mogelijkheden van de medewerker. Dan zijn er twee mogelijkheden. Ofwel de klacht is uiteindelijk overkomelijk, wat dan kan betekenen dat we de samenwerking kunnen voortzetten met de klacht als aandachtspunt. Ofwel de klacht is niet overkomelijk, hetgeen betekent dat de samenwerking zal gaan eindigen. Als jij daar prijs op stelt, verplicht Werkproject De Korenmaat zichzelf om zich in te spannen om samen met jou op zoek te gaan naar een goed alternatief.

### ***Namen contactgegevens van de genoemde functionarissen:***

De medewerker van Werkproject De Korenmaat is:

Jos de Bont

026-3235636

[josdebont@werkprojectdekorenmaat.nl](mailto:josdebont@werkprojectdekorenmaat.nl)

De beheerder van Stadsboerderij De Korenmaat is:

Arnold Steenhuis

e-mail: [Arnold.Steenhuis@natuurcentrumarnhem.nl](mailto:Arnold.Steenhuis@natuurcentrumarnhem.nl)

De directeur van Stichting Natuurcentrum Arnhem is:

Monique Verstraten

Telefoon: 026 – 7029000

e-mail: [Monique.Verstraten@natuurcentrumarnhem.nl](mailto:Monique.Verstraten@natuurcentrumarnhem.nl)