

Klachtenregeling voor deelnemers (en anderen die te maken hebben met The Mall Amsterdam)

Deze Klachtenregeling beschrijft de procedure van de klachtenbehandeling van deelnemers van (en anderen die te maken hebben met) The Mall Amsterdam. We vinden het belangrijk dat degene die een klacht heeft in eerste instantie probeert om met betreffende persoon/personen informeel tot een gezamenlijke oplossing te komen, voordat er een officiële klacht wordt ingediend. In artikel 2 is dit geregeld. In de praktijk blijkt namelijk dat deze informele klachtenbehandeling voor beide partijen over het algemeen tot een acceptabele en snelle oplossing leidt.

Artikel 1 – Algemeen

1. De regeling heeft tot doel om de belangen van de deelnemers van The Mall te beschermen, alsmede een bijdrage te leveren aan een goede relatie met de jongeren, ouders en ketenpartners.
2. De regeling is bestemd voor alle jongeren en mensen die gebruik maken van of te maken hebben met The Mall.
3. Bij de behandeling van een klacht wordt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht genomen.
4. Diegenen die betrokken zijn bij de behandeling van een klacht hebben een geheimhoudingsplicht. Klachten over de inhoud van wettelijke voorschriften vallen niet onder de regeling.
5. Geen enkele medewerker mag in zijn positie binnen The Mall worden benadeeld als direct gevolg van het verlenen van zijn medewerking aan de behandeling van een klacht.
6. De klager of aangeklaagde kan zich laten bijstaan door een derde. De kosten hiervan komen voor rekening van degene die zich laat bijstaan.
7. The Mall houdt zich zo goed mogelijk aan de voorgeschreven termijnen. Een overschrijding van een termijn wordt gemotiveerd aan betrokkenen gemeld.
8. Anonieme klachten worden in beginsel niet in behandeling genomen. Een anonieme klacht kan wel aanleiding zijn voor het instellen van een intern onderzoek.

Artikel 2- Informele klachtenbehandeling

1. De behandeling van een klacht wordt vooraf gegaan door een zogenaamde informele klachtenbehandeling, waarbij degene die ontevreden is in een persoonlijk gesprek met de betrokkene(n) zijn/haar klacht bespreekt.
2. Mochten de klager en aangeklaagde c.q. betrokkene niet tot een oplossing komen, dan kan klager overgaan tot het indienen van een officiële klacht.

Artikel 3 - Afhandeling van de klacht

1. Een officiële klacht kan te allen tijde ingediend worden, echter bij voorkeur nadat er een informele klachtenbehandeling aan vooraf is gegaan.
2. The Mall waarborgt dat de klacht op een zorgvuldige, onpartijdige wijze wordt behandeld.
3. De klacht wordt bij voorkeur schriftelijk of per e-mail ingediend bij een van beide teammanagers.
4. De klacht wordt door de betreffende teammanager schriftelijk geregistreerd in de daartoe bestemde map op sharepoint.
3. De teammanager bij wie de klacht is ingediend, zendt de klager binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst van de klacht, waarin hij/zij tevens meldt of de klacht ontvankelijk is en wat de reden daarvoor is.
4. The Mall neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als het gaat om:
 - a. een klacht over een gedraging van een persoon die niet voor The Mall werkzaam is;
 - b. als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder. Als de klager geen bezwaar maakt dan zal The Mall de klacht doorsturen naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft;
 - c. dezelfde klacht van dezelfde klager die reeds door The Mall is behandeld;
 - d. een gelijke klacht van dezelfde klager die nog in behandeling is;
 - e. een intrekking van de klacht door klager. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk kenbaar te maken dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst;
 - f. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan 1 jaar geleden heeft plaatsgevonden.
5. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen of de behandeling wordt gestaakt, dan wordt dit schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld aan de klager.
6. The Mall behandelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien The Mall voorziet dat voor een zorgvuldige behandeling van de klacht meer dan zes weken nodig is, wordt dit voor het verstrijken van de termijn schriftelijk en met redenen omkleed medegedeeld aan de klager. Tevens wordt gemeld binnen welke termijn de klacht dan zal worden afgehandeld. Deze termijn is in principe nooit langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht.
7. De teammanager onderzoekt de gegrondheid en verwijtbaarheid van de klacht en onderzoekt of er maatregelen moeten worden genomen om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.
8. De teammanager nodigt de klager en eventuele aangeklaagde altijd uit om de klacht c.q. het verweer mondeling toe te lichten. Het hoor- en wederhoor principe wordt daarbij in acht genomen.
9. Bij de afhandeling van de klacht, kan de aangeklaagde zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Dit kan bijvoorbeeld een partner, een familielid of iemand anders die de klager vertrouwt zijn.
10. De teammanager heeft de mogelijkheid om indirect betrokkenen te horen indien hij/zij dit nodig acht. De klager en de aangeklaagde worden hierover ingelicht.
11. De klager en eventuele aangeklaagde hebben het recht om hun eigen verslag in te zien en moeten deze in principe voor akkoord ondertekenen. Tevens hebben zij het recht om het eerste hoorverslag van elkaar in te zien en om op de hoogte te worden gesteld van de nieuwe feiten die uit de gesprekken met de indirect betrokkenen naar voren zijn gekomen.
12. De teammanager stelt de bestuurder van The Mall op de hoogte van de klacht en de beslissing daarop. De bestuurder bepaalt welke anderen tevens op de hoogte gesteld moeten worden van de klacht en de beslissing daarop.
13. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling op schrift wat er al dan niet is of wordt gedaan met de klacht en wanneer.

14. Indien de afhandeling van de klacht onbevredigend is naar het oordeel van de klager of de aangeklaagde, kan deze bezwaar aantekenen bij de bestuurder die de gegrondheid en verwijtbaarheid van de klacht opnieuw bekijkt en onderzoekt of er maatregelen moeten worden genomen om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.
15. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling door de bestuurder een schrijven van The Mall waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid en wordt aangegeven of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja, welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
16. Tegen deze afhandeling kan geen beroep worden ingesteld

Artikel 4 - Externe klachtencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil.
2. De klager kan zijn klacht c.q. het geschil dan voorleggen aan de Gemeentelijke Ombudsman
Telefoonnummer: 020-625 9999 (Ma - vr 09:00 - 12:00)
Mail: info@ombudsmanmetropool.nl
Meer informatie: [Contact](#) | [Ombudsman Metropool Amsterdam](#)

Artikel 5 - Archivering klachtendossier en bewaartermijn

The Mall bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een klachtendossier. Een dossier wordt maximaal 5 jaar bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

Artikel 6 - Geheimhouding

The Mall regelt dat een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 7- Bekendmaking klachtenregeling

The Mall brengt deze regeling onder de aandacht van jongeren en hun vertegenwoordigers door hen desgevraagd te attenderen op deze regeling en een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van The Mall te plaatsen.

Artikel 8 - Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de bestuurder.