

Klachtenregeling

Informatie voor inwoners

Juli 2022



Movactor besteedt veel aandacht aan de kwaliteit van haar dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat je niet helemaal tevreden bent. Soms is er een signaal wat je wilt delen, soms is het meer dan dat en ben je ronduit ontevreden. Movactor neemt je serieus. We gaan met je in gesprek en gaan samen op zoek naar een oplossing.

Movactor spant zich in om ervoor te zorgen dat de buurtpleinen geschikt zijn om te gebruiken en onze medewerkers doen hun uiterste best om te ondersteunen waar dat nodig is. We kunnen bepaalde dingen nooit helemaal uitsluiten, zoals:

- Een ruimte die niet wordt aangetroffen zoals je het verwacht;
- Het samenspel met andere gebruikers op een buurtplein loopt niet zoals verwacht;
- Menselijke fouten en vergissingen;
- Misverstanden in de communicatie;
- Het gevoel dat er onvoldoende naar je wordt geluisterd.

Waar kun jij terecht met jouw signaal of klacht?

Movactor heeft de verwachting dat je jouw signaal of klacht in eerste instantie zelf bespreekt met de direct betrokkenen. Door in gesprek te gaan, ontstaan vaak begrip en een oplossing. Als het gaat om het gebruik van het buurtplein of een vrijwilligersdienst, dan kan de betrokken medewerker van Movactor deel uitmaken van dit gesprek. Wij proberen tot een voor alle partijen bevredigende oplossing te komen, door een tijdige en goede dialoog tussen jou en degene tegen wie je signaal en klacht is gericht. Mocht het toch niet lukken het probleem op te lossen dan kan de klachtenfunctionaris je op weg helpen bij een eventueel vervoltraject.

Een signaal of klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris van Movactor kan op verschillende manieren helpen. Je kunt altijd bij hem of haar terecht om te praten over wat er is gebeurd. Als je de klachtenfunctionaris inschakelt, zijn er drie resultaten mogelijk:

- Je bent er tevreden mee dat jouw signaal of klacht aan de klachtenfunctionaris duidelijk hebt gemaakt. Je vindt verdere actie niet nodig. Je klacht wordt als melding geregistreerd.
- De klachtenfunctionaris geeft je advies hoe je de klacht zelf kunt bespreken met de direct betrokkene. Je gaat daar verder mee aan de slag. Jouw signaal of klacht wordt niet als melding geregistreerd.
- Je vraagt de klachtenfunctionaris om te bemiddelen tussen jou en de direct betrokkene. Deze bemiddeling kan bestaan uit:
 - Een gesprek regelen met de betrokkene(n)
 - en als je dat wilt kan de klachtenfunctionaris als gespreksleider optreden
 - je adviseren over andere mogelijkheden

Je kunt je klacht schriftelijk indienen door een mail te sturen naar klachten@movactor.nl. Vermeld daarbij de volgende gegevens:

- Naam, voorletters van de afzender
- Adres, postcode, telefoonnummer van de afzender
- Indien afzender ongelijk is aan degene die de klacht wil indienen, de naam van degene die de klacht wil indien
- Naam van degene over wie de klacht gaat (zo mogelijk)
- De dienst van Movactor waarop uw klacht betrekking heeft
- De datum of periode waarop uw klacht betrekking heeft
- Een nauwkeurige beschrijving van wat er gebeurd is
- De plaats en datum waarop de brief geschreven is
- De handtekening van de afzender

Wie kan een klacht indienen?

Je kunt zelf een klacht indienen. Maar iemand anders kan dat ook namens jou doen, bijvoorbeeld een familielid of een vriend(in). Daarbij gelden wel bepaalde regels. Zo kan een klacht alleen worden ingediend door iemand anders wanneer:

- Jij daar toestemming voor geeft
- Hij/zij de vertegenwoordiger van jou is
- Hij/zij een nabestaande van degene die de klacht wil indienen is

We vragen deze persoon om een machtiging in te vullen. Hiermee geeft hij of zij de klachtenfunctionaris toestemming om de benodigde gegevens in te zien wanneer dat nodig is voor behandeling van de klacht.

Reactietermijn

Onze klachtenfunctionaris neemt binnen 8 werkdagen contact op om te bespreken hoe er tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden en welke mogelijkheden er zijn om de klacht te behandelen.

Binnen 2 weken na het eerste contact met de klachtenfunctionaris is, afhankelijk van de door jou gewenste uitkomst, passende actie ondernomen die leidt tot een oplossing.

Privacy

We behandelen je klacht vertrouwelijk. De klachtenfunctionaris stelt zich onpartijdig op. De klachtenfunctionaris onderneemt alleen actie als jij daar toestemming voor geeft. Alleen met jouw toestemming brengt de klachtenfunctionaris de klacht onder de aandacht van de betrokkene(n). Alle medewerkers van Movactor, dus ook de klachtenfunctionaris, zijn verplicht tot geheimhouding.