

Procedure: melding en afhandeling van klachten

Versie: 3

Stap	Aktie door	Omschrijving van de actie
1		Klacht van een ouder
1.1	Beroepskracht of Coördinator	Een klacht van een ouder wordt door de beroepskracht en/of de coördinator zo snel en adequaat mogelijk opgelost.
1.2	Vrijwilliger	Indien een ouder niet tevreden is over de klachtafhandeling en/of een klacht wil melden aan het bestuur dan dient de vrijwilliger te wijzen op de mogelijkheid om: • een klachtenformulier in te vullen en aan de coördinator te geven of • een mail te sturen naar de coördinator (info@destampertjes.nl). Het klachtenformulier is te vinden in de Formulierenmap. Indien een ouder anoniem* een klacht wil melden kan hij/zij de klacht per post sturen naar de coördinator op het adres van De Stampertjes.
2		Klacht van vrijwilliger
2.1	Vrijwilliger	Indien een vrijwilliger een klacht heeft m.b.t. De Stampertjes dan kan zij een klachtenformulier invullen en inleveren bij de coördinator (of de voorzitter van het bestuur). Ook kan een klacht gemeld worden met een mail naar de coördinator (info@destampertjes.nl) of naar de voorzitter van het bestuur.
3		Klacht van overigen
3.1	Vrijwilliger	Indien een vrijwilliger een klacht m.b.t. De Stampertjes verneemt van bijvoorbeeld een buurman/vrouw, een verwijzer, een sollicitant of anderen dan dient zij dit te melden via het klachtenformulier (en in te leveren bij de coördinator of de voorzitter van het bestuur). Ook kan de vrijwilliger een klacht melden met een mail naar de coördinator (info@destampertjes.nl) of naar de voorzitter van het bestuur.

Autorisatie

Blz. 1 van 2

Datum: 25 jan 2022 Naam: H. Korneel Paraaf: 

Procedure: melding en afhandeling van klachten

Versie: 3

4		Afhandeling klacht
4.1	Coördinator / Voorzitter	Stuurt de klacht direct door aan het bestuur.
4.2	Voorzitter	Bevestigt binnen een week schriftelijk of per mail de ontvangst van de klacht bij de persoon die de klacht heeft ingediend.
4.3	Bestuur	Beslist binnen twee weken na ontvangst van de klacht hoe de klacht behandeld gaat worden en zal eventueel benodigde maatregelen treffen. De persoon die de klacht heeft ingediend wordt schriftelijk, per mail of mondeling geïnformeerd over de beslissing en de eventuele voorgenomen maatregel(en).
4.4	Bestuur	Evalueert op de eerstvolgende bestuursvergadering of de klacht goed is afgehandeld. Indien nodig wordt de persoon die de klacht heeft ingediend hierover schriftelijk, per mail of mondeling geïnformeerd.

Indien de klacht, na het doorlopen van bovenstaande procedure, niet naar tevredenheid van de persoon die de klacht heeft ingediend is afgehandeld, dan kan hij/zij zich wenden tot de klachtencommissie van Haarlemvoorelkaar.
(zie <https://www.haarlemvoorelkaar.nl/veilig-vrijwilligerswerk-klachtencommissie>).

** Terugkoppeling naar een klacht indiener is bij een anonieme klacht uiteraard niet mogelijk.*

Autorisatie

Blz. 2 van 2

Datum: 25 jan 2022 Naam: H. Karnaal Paraaf: 