



Klachtenregeling Stichting Diligence-Almere (SDA)

Definitief augustus 2017

Begrippen :

SDA : Stichting Diligence Almere

Gast : Iemand die gebruik maakt van de diensten van de SDA

Medewerker: Iedereen die diensten verleent ten behoeve van de SDA, dat kunnen zijn chauffeurs, gastvrouwen, medewerkers op het kantoor, stagiaires, etc

Binnen de SDA doen alle medewerkers en de coördinator hun best om de dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen.

Toch kan het zo zijn dat een gast of een medewerker ontevreden is over de gang van zaken of over zijn/haar bejegening. De klacht kan zowel betrekking hebben op gasten van de SDA alsook op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door medewerkers

De onvrede kan op de volgende manier worden geuit.

Wat te doen?

- Ga als medewerker/gast in eerste instantie het gesprek aan met degene die de onvrede heeft veroorzaakt.
- Als dit moeilijk is of niet leidt tot het gewenste resultaat, spreek hier dan over met de coördinator, of als het probleem de coördinator betreft leg het probleem voor aan de bestuursvoorzitter. Probeer met elkaar een oplossing te zoeken voor het probleem.
- Kom je er samen niet uit? Vraag dan de bestuursvoorzitter om te bemiddelen.
- Betreft het probleem de bestuursvoorzitter, leg dan het probleem voor aan de secretaris van het bestuur. In dit geval zal die bemiddelen en zoeken naar een oplossing.
- Is de geboden oplossing dan nog onvoldoende? Dan gaat de volgende procedure van start:

**BLIJF ER
NIET MEE
ZITTEN!**

De melder van het probleem kan, via het bestuur, de klacht schriftelijk indienen bij de onafhankelijke voorzitter van de klachtencommissie. We spreken nu niet meer van een probleem, maar van een klacht.

1. De klacht omvat in ieder geval:

- a. Naam en adres van de melder van het probleem
- b. een omschrijving van de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft
- c. de naam van de aangeklaagde of de namen van de aangeklaagden
- d. het tijdvak waarin de ongewenste gedragingen en/of uitlatingen zich hebben afgespeeld

2. De Klachtencommissie beslist binnen 2 weken na indiening of de klacht gegrond is en in behandeling wordt genomen en doet daarvan schriftelijk melding aan de indiener van de klacht. Hierin is opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden, alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
3. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het gedragingen en/of uitlatingen betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.
4. Zowel de klager als diegene(n) op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden gemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan diegene(n) waarop de klacht betrekking heeft, toegezonden.
5. De Klachtencommissie brengt binnen 4 weken na het in behandeling nemen van de klacht schriftelijk advies uit aan het bestuur.
6. Hierna neemt het bestuur (of het deel van het bestuur dat niet is betrokken bij de klacht) binnen 2 weken een beslissing. Indien deze beslissing afwijkt van het advies zal zij dat met reden omkleedt doen. De beslissing zal direct schriftelijk en gemotiveerd, worden meegedeeld aan de indiener van de klacht, alsmede de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of ondernomen zullen worden.
7. Het bestuur draagt zorg voor een goede registratie van het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
8. Het bestuur draagt zorg voor verantwoordingsinformatie over de genomen beslissing.
9. Het bestuur evalueert jaarlijks de behandelde klachten.

Een schriftelijke klacht kan, via het bestuur, gericht worden aan de voorzitter van de klachtencommissie : Mevrouw Alice Loosman.

Datum:

Naam vrijwilliger:

Handtekening vrijwilliger:

Verklaart zich akkoord met deze regeling.